RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2004-2005

Commission des normes du travail

Québec

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, [illegible]
ISBN 2-550-44665-8
ISSN 1708-1157
© Commission des normes du travail

Québec, juin 2005

Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A3

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Commission des normes du travail pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2005.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre du Travail,

Laurent Lessard

Québec, juin 2005

Monsieur Laurent Lessard
Ministre du Travail
200, chemin Sainte-Foy, 6e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 26 de la Loi sur les normes du travail, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Commission des normes du travail.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2005.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président-directeur général par intérim,

Jocelyn Girard

2007-01251/

Table des matières

Message du président-directeur général par intérim ... 4

Déclaration de la direction ... 6

Rapport du vérificateur interne ... 7

Les faits saillants pour 2004-2005 ... 8

Présentation de la Commission ... 11

La mission ... 11

La clientèle ... 11

Le conseil d'administration ... 11

L'organisation ... 14

CHAPITRE 1
Les résultats des engagements de la Commission ... 16

Mise en contexte ... 16

Le plan stratégique 2004-2008 ... 18

La Déclaration de services aux citoyens ... 30

Les sondages concernant la qualité des services ... 36

L'état des réalisations en matière de harcèlement psychologique ... 37

CHAPITRE 2
Les services à la clientèle ... 40

Les activités d'information et de prévention ... 40

Les demandes de renseignements ... 41

Les activités de surveillance de l'application de la loi ... 41

L'utilisation des heures de travail ... 43

Le traitement des plaintes ... 44

Le portrait global du volume de traitement des plaintes ... 44

Le traitement des plaintes pécuniaires ... 45

Le traitement des plaintes pour pratique interdite ... 46

Le traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante ... 48

Le traitement des plaintes pour harcèlement psychologique ... 49

Les activités de rapprochement des parties ... 51

Les demandes de révision ... 51

CHAPITRE 3
La capacité organisationnelle ... 52

Le personnel ... 52

Les ressources informationnelles ... 54

Les ressources financières ... 55

Les ressources matérielles ... 56

CHAPITRE 4
Dossiers liés à des exigences gouvernementales ... 59

L'accès à l'information ... 59

La protection des renseignements personnels ... 59

La politique linguistique et le plan d'utilisation des technologies de l'information ... 60

L'éthique et la déontologie des administrateurs publics ... 60

Bilan triennal 2001-2004 d'application de la Politique sur la santé des personnes ... 61

Engagements et réalisations en matière d'allègement réglementaire pour les entreprises ... 61

CHAPITRE 5
Suivi des recommandations du vérificateur général du Québec et les états financiers ... 63

Suivi des recommandations du vérificateur général du Québec ... 63

Les états financiers ... 63

Annexes

1. Déclaration de services aux citoyens ... 71
2. Résultats du sondage auprès des clients ayant déposé une plainte auprès de la Commission sur le respect de certains aspects de la Déclaration de services aux citoyens ... 77
3. Répartition géographique des plaintes reçues, selon le type de plainte ... 78
4. Répartition des montants réclamés dans les plaintes pécuniaires réglées avec entente dans les directions régionales, selon la région administrative, 2004-2005 ... 79

5 Résultats du règlement des plaintes pécuniaires, selon le mode d'intervention ... 80

6 Résultats du traitement des plaintes pécuniaires, selon le motif de fermeture ... 81

7 Résultats des plaintes pour pratique interdite et pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante, réglées avant convention juridique, selon le motif invoqué ... 82

8 Résultats du traitement des plaintes pour pratique interdite, selon le motif de fermeture ... 83

9 Résultats du traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante, selon le motif de fermeture ... 84

10 Résultats du traitement des plaintes pour harcèlement psychologique, selon le motif de fermeture ... 85

11 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail ... 86

12 Bilan triennal 2001-2004 d'application de la Politique sur la santé des personnes ... 89

13 Lois et règlements ... 90

14 Publications de la Commission ... 91

Liste des tableaux

Tableau 1
Sommaire des résultats du plan stratégique 2004-2008 ... 14

Tableau 2
Résultats de l'atteinte des engagements de la Déclaration de services aux citoyens ... 34

Tableau 3
Traitement des plaintes concernant la qualité des services ... 39

Tableau 4
Activités d'information et de prévention ... 40

Tableau 5
Demandes de renseignements ... 41

Tableau 6
Résultats du programme de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale ... 42

Tableau 7
Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail ... 43

Tableau 8
Volume de traitement des plaintes ... 44

Tableau 9
Volume de traitement des plaintes pécuniaires ... 45

Tableau 10
Volume de traitement des plaintes pour pratique interdite ... 47

Tableau 11
Volume de traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante ... 48

Tableau 12
Volume de traitement des plaintes pour harcèlement psychologique ... 50

Tableau 13
Résultats des activités de rapprochement des parties ... 51

Tableau 14
Demandes de révision ... 51

Tableau 15
Investissements en matière de ressources informationnelles en 2004-2005 ... 55

Tableau 16
Répartition des coûts de la mission par fonction ... 56

Tableau 17
Coût unitaire des services rendus à la clientèle ... 57

Message du président–directeur général par intérim

[illegible]

Jocelyn Girard

Déclaration de la direction

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de la direction de la Commission des normes du travail. La responsabilité de celle-ci porte sur l'exactitude et sur l'intégralité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats.

À notre connaissance, les résultats et l'information du Rapport annuel de gestion 2004-2005 de la Commission :

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

[illegible]

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

La Direction de la vérification interne a évalué le caractère plausible des résultats présentés dans le rapport annuel de gestion et nous a soumis un rapport. Celui-ci conclut que l'examen n'a rien révélé qui porte à croire que les résultats, indicateurs et explications contenus dans le présent rapport ne sont pas plausibles et cohérents.

Le contenu du présent rapport annuel de gestion a été approuvé par le comité de direction ainsi que par le conseil d'administration de la Commission et son comité de vérification.

Nous nous déclarons satisfaits des pratiques et des méthodes utilisées pour produire et rédiger le rapport annuel.

Jocelyn Girard
Président-directeur général par intérim
et vice-président aux services à la clientèle

Andrée Blanchet
Directrice générale de l'administration

Brigitte Pelletier
Vice-présidente aux communications,
à la recherche et à la qualité

Guy Poirier
Directeur des affaires juridiques

Jean-Guy Lemieux
Secrétaire général

Québec, juin 2005

Rapport du vérificateur interne

Monsieur Jacques [illegible]
Président-directeur général par intérim
Commission des normes du travail

Monsieur le Président-directeur général par intérim,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion de la Commission des normes du travail pour l'exercice terminé le 31 mars 2000. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Commission.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Cet examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes (IVI). Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne visait pas à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le Directeur de la vérification interne,

Jacques Dumas
Québec, juin 2000

Les faits saillants pour 2004-2005

Les événements marquants dont nous rendons compte ici sont les réalisations et les résultats obtenus qui ont marqué l'exercice financier 2004-2005 et qui sont décrits dans le détail dans les documents suivants.

L'augmentation du salaire minimum

Au cours du dernier exercice, le taux du salaire minimum a augmenté de 0,15 $, passant le 1er mai 2004 de 7,30 $ l'heure à 7,45 $ l'heure. La dernière augmentation du taux du salaire minimum remontait au 1er février 2003. Au cours de la même période, ce taux est passé pour les salariés à pourboire de 6,55 $ à 6,70 $ l'heure.

À partir du 1er janvier 2004, le taux du salaire minimum pour les salariés de l'industrie du vêtement a été fixé à 8,00 $ l'heure.

Enfin, une augmentation du taux du salaire minimum est également prévue pour le 1er mai 2005.

Selon les données d'octobre 2004 de l'Enquête sur la population active (EPA) de Statistique Canada, on comptait au Québec près de 132 000 salariés rémunérés au taux du salaire minimum. Parmi ces salariés, 38 % ont moins de 20 ans et 60 % sont des femmes. Par ailleurs, 91 % d'entre eux ne sont pas syndiqués et la majorité travaille dans les secteurs des services, soit le commerce, l'hébergement et la restauration.

L'entrée en vigueur des dispositions sur le harcèlement psychologique

Le 1er juin 2004 sont entrées en vigueur les nouvelles dispositions sur le harcèlement psychologique. La Commission a relevé avec succès le nouveau défi que constituait la mise en œuvre de ces dispositions. La stratégie d'intervention que s'est donnée la Commission reposait sur une approche globale qui met au premier plan la prévention.

De nombreuses interventions ont ponctué la période précédant la date d'entrée en vigueur de ces nouvelles dispositions tout comme celle qui a suivi.

Au nombre des principales réalisations pour 2004-2005, mentionnons d'abord une vaste campagne d'information sous le thème « Prévenir le harcèlement psychologique au travail, c'est l'affaire de tous ». Cette campagne, qui s'est tenue principalement au printemps 2004, comprenait une tournée de sensibilisation dans l'ensemble du Québec, jumelée avec la participation à des séminaires et colloques, à des forums ainsi qu'à des entrevues avec les médias. Des séances d'information ont également été réalisées au printemps et à l'automne 2004. Des travaux de concertation avec différents ministères et organismes, la parution d'un ouvrage en vue d'aider à apprivoiser les différentes dimensions du concept et de la problématique ainsi que la publication de guides et d'un dépliant décrivant les principales étapes du traitement d'une plainte pour harcèlement psychologique sont d'autres réalisations à souligner.

Évolution du taux du salaire minimum

	Taux horaire	Taux horaire pour les salariés à pourboire	Taux horaire pour les salariés de l'industrie du vêtement
1er février 2003	7,30 $	6,55 $	
1er janvier 2004			8,00 $
1er mai 2004	7,45 $	6,70 $	
1er mai 2005	7,60 $	6,85 $	8,10 $

Une équipe rattachée directement à la présidence a assuré la coordination du projet. Elle a travaillé à la mise en place d'une structure de fonctionnement qui a nécessité notamment l'embauche de personnel supplémentaire. Au 31 mars 2005, un peu plus d'une centaine d'employés étaient affectés au harcèlement psychologique, dont deux équipes d'enquêteurs ayant leurs bureaux à Québec et à Montréal.

Pour la période allant du 1er juin 2004 au 31 mars 2005, la Commission a reçu un total de 2 067 plaintes, ce qui est supérieur à la prévision initiale de 1 700 plaintes. Le bilan préliminaire des plaintes traitées révèle qu'un nombre élevé de plaintes sont fondées et font état de situations difficiles à vivre pour les personnes concernées. Par ailleurs, plus de 4 plaintes sur 10 sont jumelées à d'autres recours prévus par la loi.

Ce bilan révèle également que la Commission, par ses interventions d'information et de prévention, a contribué à faire connaître la problématique du harcèlement psychologique dans les milieux de travail. La Commission entend poursuivre ses efforts pour responsabiliser les salariés et les employeurs à leurs droits et obligations en matière d'application de la loi pour le maintien d'un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique.

Un plan d'action en matière de disparités de traitement

La Loi modifiant la Loi sur les normes du travail en matière de disparités de traitement, adoptée en décembre 1999, prévoyait que le ministre du Travail devait faire rapport au gouvernement d'ici le 30 juin 2004 sur l'application des dispositions relatives aux disparités de traitement et sur l'opportunité de les maintenir ou de les modifier.

Le 2 novembre 2004, le ministre du Travail a déposé à l'Assemblée nationale le Rapport sur l'application des dispositions de la Loi sur les normes du travail concernant les disparités de traitement. Ce rapport indique que des clauses de disparités de traitement sont encore bien présentes dans les conventions collectives, et ceci, quatre ans après l'adoption de dispositions d'ordre public les interdisant. Le rapport note également une prévalence plus élevée de clauses de disparités de traitement au sein des conventions collectives du secteur de l'alimentation.

Donnant suite aux recommandations du rapport, le ministre du Travail a confié à la Commission des normes du travail le mandat d'établir et de réaliser un plan d'action concernant les disparités de traitement.

Le plan, rendu public lors de la Commission parlementaire de l'économie et du travail en décembre 2004, est axé sur la prévention et est constitué de deux volets. Dans un premier temps, dès le printemps 2005, la Commission compte mettre en œuvre une stratégie visant à sensibiliser et informer les divers intervenants patronaux et syndicaux relativement à la problématique des disparités de traitement.

Dans un deuxième temps, dès l'automne 2005, la Commission entend procéder à la réalisation d'activités de surveillance au sein des entreprises où des contrats collectifs de travail non conformes aux prescriptions de la loi seront relevés.

La Commission s'est engagée à faire rapport au ministre d'ici à décembre 2006.

De nouvelles normes pour les cueilleurs de petits fruits

Le 24 juin 2004 sont entrées en vigueur de nouvelles dispositions de la Loi sur les normes du travail fixant le salaire minimum applicable aux cueilleurs de fraises, de framboises et de pommes. Il s'agit de taux établis au rendement selon le produit récolté. Cependant, [illegible] des champs où des fruits [illegible] le rendement du cueilleur [illegible] sans droit au taux du salaire minimum [illegible] payés selon le rendement.

Ce nouveau taux doit, en principe, garantir l'équivalent du salaire minimum fixé par la loi à [illegible]. Pour s'en assurer et sur l'avis de la Commission des normes du travail, le ministre du Travail a mandaté la Commission pour effectuer une analyse de la mesure du rendement moyen après la première

année d'application du règlement. Le ministre du Travail doit soumettre les résultats de cette analyse au Conseil des ministres au plus tard en décembre 2005.

La mesure du degré de respect de la loi

La Commission a réalisé un sondage afin d'évaluer, pour un certain nombre de normes, la proportion de salariés non syndiqués pour lesquels la loi n'était pas respectée. Un premier rapport faisant état des résultats a été produit en janvier 2005. À partir du fichier du sondage, la Commission a procédé à une analyse plus en profondeur des données recueillies afin de dégager les facteurs déterminants quant aux résultats obtenus sur le taux de respect de la loi.

Cette démarche d'évaluation s'inscrit dans le prolongement des efforts déployés par la Commission au cours des dernières années afin de se doter d'un instrument de mesure du degré d'application de la Loi sur les normes du travail. Elle constitue également une première en matière de normes du travail. En effet, le Québec est la première juridiction au Canada à être en mesure de publier des résultats faisant état du degré de respect des normes du travail.

Présentation de la Commission

Cette section contient des informations détaillées sur la Commission des normes du travail, sur sa mission, sa clientèle, son conseil d'administration, de même que sur sa structure administrative.

La mission

La mission de la Commission des normes du travail est de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail au Québec. La Commission favorise un partenariat avec les salariés, les employeurs, le gouvernement, les associations de salariés et d'employeurs, de même qu'avec la Commission des relations du travail. Elle contribue ainsi à l'établissement et au maintien de relations justes et harmonieuses entre salariés et employeurs, plus particulièrement pour ceux qui sont sans convention collective.

Créée en vertu de la Loi sur les normes du travail en 1980, la Commission des normes du travail est une personne morale de droit public constituée au sens du Code civil du Québec. Elle fait rapport au ministre du Travail.

En vertu de l'article 5 de la loi, la Commission exerce les fonctions suivantes :

- informer et renseigner la population sur les normes du travail ainsi que les salariés et les employeurs sur leurs droits et leurs obligations prévus par la loi;
- surveiller l'application des normes du travail et transmettre, s'il y a lieu, ses recommandations au ministre;
- recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la loi et les règlements;
- tenter d'amener les salariés et les employeurs à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la loi et des règlements.

Pour jouer efficacement son rôle, la Commission doit fournir une information claire et uniforme à la population, traiter rapidement les plaintes des salariés et favoriser, dans un délai raisonnable, le règlement équitable des différends entre salariés et employeurs. Pour y arriver, elle privilégie divers modes d'intervention selon les besoins de la clientèle. Enfin, la Commission doit adresser des recommandations au ministre en vue de rendre plus efficace l'application de la Loi sur les normes du travail, de la Loi sur la fête nationale et d'un certain nombre de règlements.

La clientèle

Selon les dernières données fournies par Statistique Canada, le Québec comptait, en 2004, environ 3 213 900 salariés. De ce nombre, la Commission évalue que 2 892 510 (90 %) étaient assujettis à la Loi sur les normes du travail et que 1 679 084 de ces salariés assujettis (58 %) n'avaient que cette loi pour encadrer leurs conditions de travail.

D'après les données de Revenu Québec, le Québec comptait 244 024 employeurs en 2004. La Commission des normes du travail évalue que 240 058 d'entre eux (98,4 %) sont assujettis à la Loi sur les normes du travail et que 199 816 employeurs assujettis (83,2 %) n'ont que cette loi pour encadrer les conditions de travail au sein de leur entreprise.

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration de la Commission est composé d'au plus 13 membres nommés par le gouvernement, dont un président mandaté pour cinq ans. Ce dernier préside les séances du conseil d'administration et est également directeur général de la Commission. Les autres membres sont nommés pour un mandat de trois ans. Les membres, autres que le président, doivent venir en nombre égal du milieu des salariés et du milieu des employeurs.

La loi prévoit que les séances du conseil d'administration ont lieu au moins une fois tous les trois mois. Le quorum est fixé à la majorité et les décisions sont également prises à la majorité des voix avec voix prépondérante du président en cas d'égalité.

Le conseil a tenu cinq séances au cours de l'exercice 2004-2005, soit le 11 mai 2004, le 22 septembre 2004, le 14 octobre 2004 (conférence téléphonique), le 14 décembre 2004 ainsi que le 22 mars 2005.

Les principaux sujets discutés à l'occasion de ces séances ont été les suivants :

- l'adoption des états financiers au 31 mars 2004
- l'adoption du rapport annuel de gestion 2003-2004
- le suivi de la mise en œuvre des dispositions sur le harcèlement psychologique
- le bilan de la campagne 2004 de sensibilisation et de prévention en matière de harcèlement psychologique
- l'adoption du plan stratégique 2004-2008
- l'état de situation sur les disparités de traitement
- le suivi de la situation budgétaire 2004-2005
- la formation d'un comité sur la gouvernance
- la contribution au financement de la Commission des relations du travail
- l'adoption du budget 2005-2006

Le conseil d'administration a procédé en cours d'année à la mise sur pied d'un comité sur la gouvernance qui vient s'ajouter au comité sur la planification stratégique qui avait été créé l'année précédente. Le comité sur la gouvernance est formé de trois membres du conseil d'administration et d'un membre du comité de direction.

Par ailleurs, quatre membres du conseil d'administration font également partie du comité de vérification créé en 1992. Au 31 mars 2005, ce comité était composé de M. Jacques Fortin, à titre de président, ainsi que de MM. Serge Larochelle, Gaston Lafleur et Louis Bolduc. Le rôle du comité de vérification, tel qu'il est défini dans la politique cadre, est de promouvoir et de favoriser l'exercice de la vérification et de l'évaluation au sein de la Commission. Le comité s'est réuni à deux reprises au cours de l'exercice financier 2004-2005, soit le 11 mai 2004 ainsi que le 21 mars 2005.

Liste des membres du conseil d'administration ayant siégé en 2004-2005

Mme Francine Martel-Vaillancourt, présidente

Mme Thérèse Belley

M. Louis Bolduc

M. Jacques Dignard

M. Jacques Fortin

M. Florent Francœur

M. Joseph Jean-Gilles

M. Gaston Lafleur

Mme Annie Laprade

M. Serge Larochelle

Mme Carmen Saint-Laurent

M. Gilles Taillon

Mme Vicky Trépanier

Organigramme en date du 31 mars 2005

L'organisation

L'organigramme de la page précédente présente les unités administratives et la structure organisationnelle de la Commission des normes du travail telle qu'elle était en vigueur au 31 mars 2005.

Le président-directeur général

Le président-directeur général coordonne l'ensemble des unités administratives de la Commission. Il préside le conseil d'administration, établit le règlement de régie et l'organisation de la Commission et s'assure que celle-ci remplit sa mission conformément à la Loi sur les normes du travail et ses règlements ainsi qu'à la Loi sur la fête nationale. Il voit également, par l'entremise d'une équipe de projet qui lui est directement rattachée, à la mise en œuvre des dispositions sur le harcèlement psychologique.

Le secrétaire général

Le secrétaire général coordonne les relations entre le bureau du président, le cabinet du ministre du Travail et certains autres organismes externes. Il remplit la fonction de secrétaire du conseil d'administration et est le dépositaire des procès-verbaux des réunions. Responsable de l'accès aux documents en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, il agit également à titre de répondant en matière d'éthique gouvernementale. Il est en outre responsable de la politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française. Il autorise les demandes d'étalement des heures de travail. Enfin, il représente la Commission auprès du Secrétariat à la déréglementation.

La Direction de la vérification interne

La Direction de la vérification interne exerce une activité indépendante et objective qui donne à la Commission une assurance relativement au degré de maîtrise de ses opérations et lui apporte des conseils pour les améliorer. Elle aide la Commission à atteindre ses objectifs en évaluant, par une approche systématique et méthodique, ses processus de gestion des risques, de contrôle et de gouvernance d'entreprise, de même qu'en faisant des propositions pour accroître l'efficacité de ces processus.

La Direction des affaires juridiques

La Direction des affaires juridiques assure le traitement des plaintes en matière de poursuites en réclamation civile, de représentation des salariés victimes d'une pratique interdite, d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ou de harcèlement psychologique, ainsi que la représentation des salariés devant les tribunaux. Elle s'occupe aussi des services juridiques et du service-conseil auprès de la Commission sur les aspects légaux, de même qu'en matière d'interprétation et d'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements ainsi que de la Loi sur la fête nationale.

La Vice-présidence aux services à la clientèle

La Vice-présidence aux services à la clientèle coordonne et gère l'ensemble des activités et des ressources nécessaires à la surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements ainsi que de la Loi sur la fête nationale.

Par l'intermédiaire de ses quatorze directions régionales, ainsi que de la Direction du soutien aux services à la clientèle, elle répond aux demandes de renseignements de la clientèle, reçoit et traite les plaintes des salariés et assume les fonctions de recouvrement des sommes réclamées selon la Loi. Elle est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre du programme de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale ainsi que des programmes de prévention. La Vice-présidence aux services à la clientèle fournit l'encadrement et le soutien nécessaires au personnel chargé de l'application de la loi et du traitement des plaintes, en élaborant et en mettant à jour les guides et les manuels de procédure, tout en assurant les activités de formation à la tâche, de mise en œuvre des services et de pilotage des systèmes d'information associés.

La Vice-présidence aux services à la clientèle est également responsable de l'application des normes sectorielles régissant certains secteurs de l'industrie du vêtement, des normes qui interdisent les disparités de traitement et de celles qui encadrent le travail des enfants.

La Vice-présidence aux communications, à la recherche et à la qualité

La Vice-présidence aux communications, à la recherche et à la qualité coordonne les activités de communication et d'information, les campagnes d'information générale ainsi que les relations publiques. En plus d'assurer les activités de recherche, d'évaluation, d'analyse et de sondage, elle est responsable de l'actualisation du système de gestion de la qualité, de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle, de la coordination des travaux liés à l'élaboration, au suivi, à l'évaluation et à la mise à jour des engagements de la planification stratégique et de la Déclaration de services aux citoyens. Elle est également responsable de la gestion des plaintes relatives à la qualité des services.

Elle assure également l'arrimage nécessaire de ces communications aux autres plans organisationnels découlant du nouveau cadre de gestion axé sur les résultats instauré par la Loi sur l'administration publique. Elle est responsable de la production du rapport annuel de gestion, des activités d'évaluation de programme et de veille stratégique et soutient la présidence dans [illegible] en matière de [illegible] et de modernisation.

La Direction générale de l'administration

La Direction générale de l'administration administre l'ensemble des règles et des pratiques de gestion du personnel, des ressources financières, matérielles et informationnelles de la Commission. Elle prépare le budget et produit les états financiers. Elle supervise l'application des règles administratives en cette matière et voit à l'application du règlement sur le prélèvement autorisé par la Loi sur les normes du travail. Elle coordonne en outre le développement et l'entretien des systèmes de gestion de l'information ainsi que le soutien en matière de télécommunications, de courrier et de messagerie. Elle fournit les services et l'expertise conseil en matière de gestion des personnes. Elle est aussi responsable de l'application des règles de sécurité, des achats, de l'approvisionnement, de même que de la gestion et de l'aménagement des espaces. Elle assure enfin la coordination des dossiers administratifs de portée gouvernementale comme le gouvernement en ligne, l'organisation du travail et le regroupement des services administratifs.

CHAPITRE 1

Les résultats des engagements de la Commission

[illegible]

Mise en contexte

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Diagramme présentant les choix stratégiques 2004-2008

MISSION	VISION
La Commission surveille la mise en œuvre et l'application des normes du travail.	Notre vision est que, grâce à nos efforts, la population du Québec connaisse la Loi sur les normes du travail, que les salariés et les employeurs bénéficient du respect des conditions de travail prévues par la loi et que les plaintes relatives à son application soient traitées avec équité et efficacité.

ENJEUX	**Le respect des normes du travail**	**La qualité des services**	**L'adaptation du régime universel des conditions de travail à l'évolution du marché du travail**	**La performance de l'organisation**
ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	Accroître le degré de respect de la loi dans une perspective de prévention et de plus grande responsabilisation des employeurs et des salariés.	Adapter la prestation de services à l'évolution des besoins et des attentes de la clientèle et des partenaires.	Contribuer à l'adaptation du régime universel des conditions de travail.	Faire de la Commission une organisation stimulante, apprenante, mobilisatrice et efficiente.
AXES D'INTERVENTION	• **Traitement des plaintes et représentation des salariés** • **Surveillance** • **Information, renseignements et partenariat**	• **Connaissance des attentes et des besoins de la clientèle et des partenaires** • **Adaptation des services et des processus** • **Services en ligne**	• **Veille et aide-conseil** • **Évaluation de programme**	• **Développement des compétences** • **Processus administratifs** • **Qualité de vie au travail**
OBJECTIFS	1. Mieux cibler les interventions de la Commission grâce à une mesure du degré de respect de la loi. 2. Appuyer concrètement le mouvement de la prévention de la Commission par un plan cadre de communication et favoriser son déploiement tant à l'externe qu'à l'interne. 3. Amener les salariés [illegible] à faire respecter leurs droits prévus par la loi. 4. Mettre en œuvre une stratégie d'intervention auprès de la clientèle la plus à risque ou vulnérable.	5. Implanter un mécanisme permanent destiné à mesurer périodiquement les besoins et les attentes de la clientèle et des partenaires ainsi que leur niveau de satisfaction. 6. Augmenter le taux de règlement des plaintes en matière de congédiement grâce à un nouveau mécanisme de rapprochement des parties. 7. Améliorer la prestation de services dans le traitement des plaintes à l'égard du délai et du coût. 8. Déterminer les opportunités du service en ligne et mettre en œuvre les services retenus.	9. Mettre à profit l'expertise de la Commission par l'exercice de la fonction de veille concernant le marché du travail. 10. Intégrer la fonction d'évaluation dans le suivi de la mise en œuvre des modifications au régime universel des conditions de travail.	11. Assurer le maintien de l'expertise et le développement des compétences du personnel et des gestionnaires. 12. Optimiser les processus et les façons de faire, notamment au niveau administratif et dans la gestion par projet. 13. Instaurer une politique de qualité de vie au travail.

Le plan stratégique 2004-2008

Les résultats présentés au regard des objectifs stratégiques portent sur [illegible] nouveau plan stratégique 2004-2008 qui a été déposé à l'Assemblée nationale le 14 décembre 2004. La reddition de comptes relative à ce nouveau plan se situe dans une perspective d'année de transition.

En effet, les résultats du plan stratégique 2001-2004 ont été exposés dans le rapport annuel de gestion de l'an dernier. On se souviendra que la majorité des objectifs qu'il contenait ont été atteints et sont devenus pour la plupart des normes de services ou font l'objet de mesures et de rapports constants. Deux objectifs n'avaient pas été atteints au 31 mars 2004 : la mesure du degré de respect de la loi ainsi que la cible de traitement des plaintes pour congédiement illégal. Dans le premier cas, l'objectif de mesure du taux de respect a été reconduit intégralement dans le nouveau plan — c'est l'objectif 1. En ce qui concerne le deuxième objectif, la Commission a plutôt choisi [illegible] nouvelles méthodes de [illegible] des plaintes, ce qui devrait aider à améliorer les résultats [illegible] — c'est l'objectif 8 du nouveau plan.

Dans ce nouveau plan, intitulé [illegible] des normes du travail [illegible] et adaptées à l'évolution du marché du travail, la Commission s'est donné la vision suivante :

[illegible]

[illegible]

Pour guider l'ensemble de ses actions et les décisions de son personnel, la Commission fonde sur trois valeurs fondamentales : le respect, l'équité et la compétence.

Témoignant de cette vision et de ces valeurs, le plan stratégique s'articule autour de quatre grandes orientations :

- accroître le degré de respect de la loi dans une perspective de prévention et de plus grande responsabilisation des employeurs et des salariés;
- adapter la prestation de services à l'évolution des besoins et des attentes de la clientèle et des partenaires;
- contribuer à l'évolution du régime général des conditions de travail;
- faire de la Commission une organisation [illegible], apprenante, mobilisante et [illegible].

Pour actualiser ces orientations, la Commission a retenu 11 objectifs stratégiques pour la période 2004-2008. [illegible]

[illegible]

T a b l e a u 1

Sommaire des résultats du plan stratégique 2004-2008

Objectifs	Atteinte de l'objectif au 31 mars 2005	Référence
1. Mieux cibler les interventions de la Commission grâce à une mesure du degré de respect de la loi	Partiellement atteint*	Page 21
2. Appuyer concrètement le mouvement de la prévention de la Commission par un plan cadre de communication et favoriser son déploiement tant à l'externe qu'à l'interne	En voie**	Page 22
3. Amener les salariés en emploi à faire respecter leurs droits prévus par la loi	En voie	Page 23
4. Mettre en œuvre une stratégie d'intervention auprès de la clientèle la plus à risque ou vulnérable	En voie	Page 23
5. Implanter un mécanisme permanent destiné à mesurer périodiquement les besoins et les attentes de la clientèle et des partenaires ainsi que leur niveau de satisfaction	Partiellement atteint	Page 24
6. Augmenter le taux de règlement des plaintes en matière de congédiement grâce à de nouvelles méthodes de rapprochement des parties	Partiellement atteint	Page 25
7. Améliorer la prestation de services dans le traitement des plaintes à l'égard du délai et du suivi	En voie	Page 25
8. Déterminer les opportunités du service en ligne et mettre en œuvre les services retenus	Partiellement atteint	Page 26
9. Mettre à profit l'expertise de la Commission par l'exercice de la fonction de veille concernant le marché du travail	En voie	Page 27
10. Intégrer la fonction d'évaluation dans le suivi de la mise en œuvre des modifications au régime universel des conditions de travail	En voie	Page 27
11. Assurer le maintien de l'expertise et le développement des compétences du personnel et des gestionnaires	En voie	Page 29
12. Optimiser les processus et les façons de faire notamment au niveau informationnel et dans la gestion par projet	En voie	Page 31
13. Implanter une politique de qualité de vie au travail	En voie	Page 32

* Partiellement atteint : [illegible]

** En voie : [illegible]

Pour la mise en œuvre des objectifs stratégiques, la Commission s'est dotée d'un plan d'action annuel. Les pages qui suivent présentent, pour chacun des objectifs du nouveau plan stratégique, les buts poursuivis, les stratégies et moyens d'action privilégiés, les cibles et indicateurs ainsi que les résultats des actions réalisées au 31 mars 2005. Pour un certain nombre d'objectifs, des cibles ont été modifiées par rapport à celles publiées dans le plan stratégique 2004-2008. Ces changements concernent principalement des dates de réalisation et la précision sur l'objet de cibles. Ils ont été apportés afin de tenir compte de l'évolution de la Commission.

Le tableau 1 présente le sommaire des résultats de la mise en œuvre du plan stratégique au 31 mars 2005.

Compte tenu du fait que l'entrée en vigueur du plan stratégique a débuté en décembre 2004 et que sa mise en œuvre s'échelonne jusqu'en 2008, les données du tableau 1 révèlent que les travaux afférents à l'atteinte des objectifs sont bien enclenchés et progressent.

Orientation 1

Connaître le degré de respect de la loi dans une perspective de prévention et de plus grande responsabilisation des employeurs et des salariés

Cette orientation s'inscrit au cœur même de la mission de la Commission. Il s'agit d'utiliser, dans l'ensemble des interventions, une approche qui vise à prévenir les mésententes ou les infractions par une meilleure connaissance de la loi et du rôle de la Commission ainsi qu'une plus grande responsabilisation des employeurs et des salariés quant à leurs droits et obligations prévus par la loi.

À cet effet, les actions privilégiées par la Commission visent à mieux cibler ses interventions grâce à une mesure du degré de respect de la loi, à appuyer concrètement le mouvement de la prévention par un plan cadre de communication, à amener les salariés en emploi à faire respecter leurs droits prévus par la loi et, enfin, à mettre en œuvre une stratégie d'intervention auprès de la clientèle la plus vulnérable ou à risque.

Ce virage découle directement des objectifs visés par les récentes modifications à la Loi sur les normes du travail qui ont eu pour effet d'accentuer le rôle de la Commission en matière d'information et de prévention.

Objectif 1

Mieux cibler les interventions de la Commission grâce à une mesure du degré de respect de la loi

Afin de réaliser son mandat et rendre compte de son action, la Commission doit améliorer les données dont elle dispose pour connaître dans quelle mesure les normes du travail sont appliquées et respectées.

En effet, bien que la nature des 30 000 plaintes déposées annuellement lui donne un bon aperçu des infractions à la loi qui se produisent dans les milieux de travail, la Commission ne connaît pas précisément le degré de respect de ces normes pour les quelque 1,8 million de salariés non syndiqués en emploi, qui n'ont que la loi pour encadrer leurs conditions de travail. Sachant que 84 % des salariés qui ont porté plainte ont rompu leur lien d'emploi, il est important de savoir ce qu'il en est pour ceux qui sont au travail.

Par la mise en œuvre de cet objectif, la Commission entend se doter d'un outil lui permettant de cibler ses stratégies et ses interventions en fonction d'une meilleure connaissance de l'application des normes ainsi que des secteurs d'activité pouvant présenter une problématique ou un risque. Cette information permettra également à la Commission de renforcer sa fonction d'aide-conseil auprès du gouvernement, notamment en matière d'adaptation du régime universel des conditions de travail.

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2004-2005
Dépôt, d'ici au 31 mars 2005, d'un rapport d'évaluation sur la mesure du degré de respect de la loi.	Dépôt du rapport en mars 2005.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La Commission a réalisé un sondage par voie téléphonique auprès de 4 000 salariés non syndiqués assujettis à la Loi sur les normes du travail âgés de 15 ans et plus. L'exercice visait à obtenir des données sur le respect des normes suivantes : le paiement du salaire minimum, le paiement des jours fériés, la remise et la conformité du bulletin de paie, le paiement des heures supplémentaires à taux majoré, les congés annuels, la période de réunion en dehors des heures de travail, la période de repas, la période d'entraînement en début d'emploi et, enfin, le partage des pourboires.

La compilation des résultats a fait l'objet, à la fin de janvier, d'un rapport technique présentant les résultats des taux d'infraction pour chaque norme. Une analyse complémentaire des données du sondage a été réalisée et a fait l'objet d'un rapport en mars 2005. Enfin, la Commission effectue actuellement une étude comparative des données du sondage et de celles provenant des plaintes des salariés déposées à la Commission.

La Commission entend, au cours du prochain exercice, diffuser les résultats de l'analyse du taux de respect de la loi et élaborer un plan d'action en vue de mieux cibler ses interventions.

Objectif 4

Appuyer concrètement le mouvement de la prévention de la Commission par un plan cadre de communication et favoriser son déploiement tant à l'externe qu'à l'interne

La fonction d'informer et de renseigner la population ainsi que les employeurs et les salariés sur les normes du travail occupe une place de premier ordre dans la réalisation de la mission de la Commission. C'est d'abord par une bonne connaissance de la loi que les salariés peuvent s'assurer du respect de leurs droits et que les employeurs peuvent comprendre l'intérêt d'appliquer adéquatement les normes minimales de travail. De plus, les modifications apportées à la Loi sur les normes du travail en décembre 2002 et plus particulièrement les dispositions en matière de harcèlement psychologique entrées en vigueur en juin 2004 font en sorte d'amener la Commission à intensifier son rôle en matière de prévention. Elles renforcent également le rôle de la Commission en matière de responsabilisation des employeurs et des salariés quant à leurs droits et à leurs obligations.

Considérant la diversité de ses champs d'intervention, la Commission doit définir sa stratégie de communication en fonction de clientèles cibles.

Le plan cadre de communication permettra de dégager et de préciser la vision d'ensemble en ce qui regarde la présence publique de la Commission sur le territoire, le développement de la prestation électronique de services, la simplification des communications, l'approche par clientèle, le rayonnement des messages de la Commission et sa notoriété ainsi que le partenariat avec d'autres ministères et organismes et avec divers organismes communautaires, associations et institutions.

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2004-2005
Dépôt, d'ici au 31 mars 2005, d'un plan cadre de communication, y compris la stratégie d'intervention	En voie d'élaboration

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Des étapes préalables à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan cadre ont été franchies. Ainsi, d'août à décembre 2004, une tournée des 14 directions régionales a été effectuée pour comprendre les besoins et les attentes de la clientèle en matière de communication, tels qu'ils sont vus par le personnel de la Commission, afin de s'assurer que celui-ci est suffisamment outillé pour remplir efficacement son rôle. La consultation a également été menée auprès du Service des renseignements, de même qu'auprès des affaires juridiques. Les constats qui se dégagent de ces différentes rencontres font l'objet d'un rapport de lecture de l'environnement contenant les pistes d'intervention pour l'élaboration du plan cadre de communication.

Une seconde phase du plan cadre de communication tiendra compte des résultats du sondage évaluant le degré de respect de la loi, de même que d'une étude sur les activités de prévention de la Commission. **Ce plan cadre, plus détaillé et dont le dépôt est prévu en septembre 2005, comportera des plans annuels de communication pour rejoindre des clientèles particulières et régler des problèmes précis.**

Objectif 5

Amener les salariés en emploi à faire respecter leurs droits prévus par la loi

Ainsi qu'il a été mentionné précédemment, l'analyse des plaintes déposées à la Commission révèle que la majorité des salariés ne sont plus en emploi lors de l'exercice de leurs droits et qu'un nombre important d'entre eux travaillent pour une entreprise de 10 salariés et moins.

En effet, devant la crainte de représailles, plusieurs salariés peuvent hésiter à déposer une plainte en cours d'emploi ou à témoigner contre leur employeur

actuel. De plus, la mondialisation et l'accroissement du travail atypique exercent une pression à la baisse sur les conditions de travail et mettent davantage en péril l'application des normes minimales de travail.

Afin de centrer davantage ses interventions sur sa mission, la Commission s'est fixé pour objectif d'amener les salariés en emploi à exercer pleinement leurs droits prévus par la loi.

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2004-2005
1. *Réaliser, au 31 mars 2006, le plan d'action sur les problématiques régionales.*	En voie d'élaboration
2. *Avoir rejoint, d'ici au 31 mars 2006, tous les employeurs de 10 salariés et moins.*	Selon la stratégie retenue au plan d'action

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Pour la mise en œuvre de cet objectif, la Commission a dressé dans un premier temps un diagnostic en vue de repérer, pour chaque région, les groupes les plus vulnérables et de mieux connaître les facteurs associés à la problématique.

La Commission entend par la suite élaborer et réaliser des plans d'action. Ainsi, des activités de communication et de prévention à l'échelle des directions régionales seront déployées pour rejoindre les groupes cibles, auxquels s'ajouteront les étudiants qui entreront prochainement sur le marché du travail et les entreprises de 10 salariés et moins. La Commission est d'avis que l'amélioration de la connaissance de la loi par les salariés aura une influence positive sur leur volonté de faire respecter leurs droits en cours d'emploi.

Objectif 5

Mettre en œuvre une stratégie d'intervention auprès de la clientèle la plus à risque ou vulnérable

La clientèle à risque ou vulnérable préoccupe la Commission tout comme les autres organismes ou ministères du Canada qui œuvrent à l'application et à la surveillance des normes du travail.

De l'avis des directeurs des normes du travail du Canada et l'ACALO (Association canadienne des administrateurs de législation ouvrière), plusieurs facteurs contribuent à expliquer cette vulnérabilité. Mentionnons, par exemple, l'âge, l'état de santé, la pauvreté, la faible scolarisation, les changements dans les conditions de travail, l'origine ethnique, la langue ou la crainte de représailles de leur employeur. Toutefois, les personnes qui ne connaissent pas les conditions minimales de travail ou qui ne peuvent exercer pleinement les recours existants sont davantage à risque.

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2004-2005
1. *Déposer, d'ici au 31 mars 2005, un plan régional de communication auprès des employeurs et des organismes communautaires visés.*	En voie d'élaboration
2. *Réaliser, d'ici au 31 mars 2007, l'intervention auprès des employeurs et des organismes communautaires visés.*	En voie de réalisation

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Pour la mise en œuvre de cet objectif, la Commission a choisi de cibler des salariés peu scolarisés. Plusieurs raisons motivent ce choix, dont le nombre élevé de plaintes déposées à la Commission par cette clientèle, l'augmentation du décrochage scolaire ainsi que le fort roulement du personnel dans les secteurs où sont concentrés ces travailleurs (restauration, travail saisonnier, etc.).

La Commission entend rejoindre cette clientèle par l'entremise des employeurs et des organismes qui œuvrent à la réinsertion au marché du travail. Les prochaines étapes consisteront à cibler les intervenants à privilégier comme intermédiaires ainsi qu'à concevoir des stratégies pour les rejoindre.

Orientation 2

Adapter la prestation de services à l'évolution des besoins et des attentes de la clientèle et des partenaires

Cette orientation est au cœur de la priorité gouvernementale d'offrir des services de qualité à la population.

La connaissance des attentes et des besoins de la clientèle est essentielle pour l'amélioration de la qualité des services. C'est pourquoi, dans le cadre de la mise en œuvre de cette orientation, la Commission entend poursuivre les efforts entrepris dans le cadre de son plan stratégique 2001-2004 en vue de développer ses mécanismes de connaissance et d'évaluation des besoins et attentes de sa clientèle et de ses partenaires.

Une prestation de services adaptée aux besoins et aux attentes de la clientèle.

En matière de congédiement, la Commission a acquis une expertise reconnue en rapprochement des parties. La hausse du nombre de plaintes à la suite des récentes modifications législatives ainsi que l'importance des délais et des coûts amènent la Commission à vouloir expérimenter de nouvelles méthodes complémentaires de règlement des litiges par le rapprochement des parties.

Enfin, toujours dans une optique de qualité de service, la Commission explorera les possibilités du service en ligne lorsque cela est opportun et susceptible d'améliorer le service.

Objectif 5

Implanter un mécanisme permanent destiné à mesurer périodiquement les besoins et les attentes de la clientèle et des partenaires ainsi que leur niveau de satisfaction

Cet objectif constitue l'élément de base qui permet à la Commission de s'assurer que sa prestation de services évolue en fonction des besoins et des attentes de la clientèle. Il répond également aux exigences de la Loi sur l'administration publique qui demande aux ministères et aux organismes de connaître les besoins et les attentes des citoyens et de rendre compte publiquement de l'atteinte des engagements inscrits dans leur déclaration de services aux citoyens.

Dans le cadre de son plan stratégique 2001-2004, la Commission a expérimenté des procédés susceptibles de répondre à cette préoccupation. Ce sont des sondages de mesure de la satisfaction pour certains de ses services ainsi qu'un sondage sur l'évaluation de certains engagements de sa déclaration de services.

Pour la mise en œuvre de son plan stratégique 2004-2008, la Commission entend davantage systématiser son approche et en élargir les applications. Dans un premier volet, la Commission prévoit réaliser annuellement un sondage sur l'atteinte de certains engagements de sa déclaration de services. Elle avait d'ailleurs mené un tel sondage en 2003-2004. Dans un autre volet, la Commission procédera à la tenue de neuf enquêtes visant à la fois les salariés et les employeurs. Ces évaluations s'échelonneront jusqu'à la fin de l'exercice 2007-2008.

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2004-2005
1. *Réaliser annuellement un sondage de mesure d'atteinte de certains engagements de la déclaration de services.*	Réalisé.
2. *Réaliser, d'ici au 31 mars 2008, un total de neuf sondages de mesure des besoins et des attentes de la clientèle.*	En voie de réalisation.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

En ce qui a trait aux travaux visant à mesurer l'atteinte de certains engagements de la déclaration de services pour 2004-2005, un sondage a été réalisé en février 2005 auprès d'un échantillon de 800 salariés ayant déposé une plainte en vertu de la Loi sur les normes du travail. Les résultats de ce sondage sont décrits à la section suivante du présent chapitre, laquelle porte sur l'atteinte des engagements de la déclaration de services.

Pour ce qui est des sondages sur les services de la Commission qui touchent un nombre important de salariés et d'employeurs, les travaux entrepris sont encore au stade de la planification des travaux.

Objectif

Augmenter le taux de règlement des plaintes en matière de congédiement grâce à de nouvelles méthodes de rapprochement des parties

Le rapprochement des parties, basé principalement sur le principe de la « déjudiciarisation », vise essentiellement à éviter le recours aux procédures judiciaires tout en favorisant un règlement à la satisfaction de la clientèle.

Selon les sondages menés par la Commission, l'issue du règlement des dossiers constitue un facteur déterminant de la satisfaction des salariés à l'égard des services rendus. Dans ce contexte, la Commission s'est fixé comme objectif stratégique d'augmenter le taux de règlement des plaintes en matière de congédiement grâce à de nouvelles méthodes de rapprochement des parties.

Niveau d'atteinte de l'objectif

	Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2004-2005
1	*Reconnaître, d'ici au 31 janvier 2005, les meilleures pratiques*	Dépôt du rapport en mars 2005
2	*Augmenter le taux global de règlement des plaintes en matière de congédiement*	En voie de réalisation

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La réalisation d'une étude permettant de répertorier les différentes méthodes de rapprochement des parties est un premier pas en vue de l'atteinte de l'objectif. Un rapport a été déposé à cet effet le 2 mars 2005.

Les prochaines étapes consistent à déterminer les méthodes à privilégier, à préparer un plan de formation, à former le personnel concerné et à mettre en œuvre les nouvelles façons de faire. Ces mesures devraient permettre d'accroître le taux de règlement dès 2005-2006.

Objectif

Améliorer la prestation de services dans le traitement des plaintes à l'égard du délai et du suivi

Les sondages menés par la Commission au cours des dernières années auprès des salariés qui ont porté plainte ciblent deux principaux aspects à améliorer au regard de la prestation de services. Il s'agit du délai de traitement des plaintes ainsi que du suivi donné par le personnel sur le cheminement des dossiers.

La réflexion menée sur cette problématique a permis de constater que les niveaux de service actuels en matière de délai de traitement ne reflètent plus l'évolution de l'offre de service et qu'ils doivent être révisés. La norme de 60 jours ne correspond plus à la capacité de l'organisation de répondre à la demande en raison de la complexité grandissante des dossiers liée, entre autres, aux modifications à la loi et aux dispositions sur le harcèlement psychologique. Il convient donc d'établir des niveaux de service qui répondent à la fois aux attentes de la clientèle et à la capacité de l'organisation.

Pour atteindre cet objectif, la Commission entend mettre à jour certaines composantes de sa déclaration de services aux citoyens. Simultanément, elle amorcera la révision du suivi à donner aux salariés en cours de traitement de dossiers, en tenant compte du nouveau contexte.

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2004-2005
Réviser la Déclaration de services aux citoyens d'ici au 30 juin 2005 ainsi qu'au 31 mars 2008.	En voie de réalisation

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La Commission prendra en considération les résultats du sondage mené en février 2005 auprès des salariés ainsi que les résultats de la performance au 31 mars 2005 lorsqu'elle amorcera les travaux de révision dès avril 2005.

Objectif

Déterminer les opportunités offertes par le service en ligne et mettre en œuvre les services retenus

Cet objectif s'inscrit directement dans l'orientation gouvernementale du développement du service en ligne. En effet, les technologies de l'information permettent de rendre les services plus efficaces tout en répondant mieux aux besoins des citoyens et des entreprises.

La Commission offre actuellement à sa clientèle un certain nombre de services en ligne, dont le service électronique de renseignements sur la Loi sur les normes du travail (écoute téléphonique ou capsules d'informations), la consultation sur le site Internet d'information sur la loi, la jurisprudence, le téléchargement de publications, l'accès à des outils de calcul d'indemnité, la commande de documents à l'aide de formulaires électroniques ainsi qu'un hyperlien avec la voie « Entreprise » du portail gouvernemental. Selon une étude réalisée par le CEFRIO[1] (NetGouv 2004), le site Internet de la Commission a été le deuxième site le plus consulté parmi les sites du gouvernement du Québec. Les services utilisés sont cependant surtout de type « informationnel ». La Commission entend donc faire évoluer son offre de service vers le mode transactionnel.

Niveau d'atteinte de l'objectif

	Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2004-2005
1	*Réaliser, d'ici au 31 mars 2005, l'étude d'opportunité.*	Atteint.
2	*Implanter, d'ici au 31 mars 2005, un total de deux améliorations ainsi que les mécanismes de transfert en ligne de certains fichiers.*	En voie d'implantation.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Au cours de l'exercice 2004-2005, la Commission a établi un plan d'action visant à préciser son offre de service en ligne. Ce plan prévoit le déploiement du service sur un horizon de quatre ans. La Commission a aussi apporté les améliorations suivantes à ses outils de calcul d'indemnité : calcul pour un jour férié à venir jusqu'à un mois à l'avance, inscription d'un montant d'indemnité qui a pu être versé à l'employé et ajustement du calcul en conséquence.

Enfin, une fonction d'échange électronique de documents a été développée pour permettre aux employeurs d'effectuer certains types de transferts de fichiers. La Commission prévoit fournir ce nouveau service en septembre 2005, après l'implantation du système de mission SI.net et son expérimentation comme site pilote durant l'été 2005.

1. Centre francophone d'informatisation des organisations.

Orientation 3

Contribuer à l'adaptation du régime universel des conditions de travail

Pour réaliser pleinement sa mission, la Commission ne doit pas uniquement s'assurer de faire appliquer les normes du travail. Il faut aussi que les éléments qui constituent le régime universel des conditions de travail soient adaptés le plus possible à l'évolution du marché du travail, particulièrement dans un contexte de grands changements.

Afin de mieux contribuer à l'adaptation du régime universel des conditions de travail, la Commission s'est donné deux objectifs : optimiser ses activités de veille sur le marché du travail et intégrer la fonction d'évaluation aux nouveaux mandats qui lui sont confiés par le législateur.

Objectif 9

Mettre à profit l'expertise de la Commission par l'exercice de la fonction de veille concernant le marché du travail

Par cet objectif, la Commission vise à systématiser l'exercice de la fonction de veille concernant le marché du travail de façon à en faire un outil prospectif et stratégique pour son rôle d'aide-conseil auprès des autorités gouvernementales en matière d'application de la loi et d'adaptation des normes à l'évolution du marché du travail.

Actuellement, la veille à la Commission s'exerce de façon peu structurée. De plus, il n'existe pas de système servant à centraliser l'information recueillie et à en permettre le partage à une plus grande échelle.

Pour que la Commission soit pleinement en mesure de suivre l'évolution et l'application du régime universel des conditions de travail, il est nécessaire d'intégrer ses activités de veille dans un processus permanent et structuré où les thèmes de recherche sont clairement définis. De plus, l'information recueillie auprès des diverses sources doit faire l'objet d'une analyse dégageant les enjeux spécifiques pour la Commission et, éventuellement, les autorités gouvernementales.

Dans son plan d'action, la Commission prévoit mettre en place une structure de coordination de l'activité de veille, notamment par la nomination d'un coordonnateur. La Commission compte également se doter d'un plan de veille précisant les thèmes sur lesquels portera l'activité de veille, en plus de mettre sur pied un réseau d'échange d'information et de partenariat afin d'élargir ses sources d'information. Enfin, la Commission entend assurer la diffusion de l'information issue de la veille, tant à l'interne qu'à l'externe.

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2004-2005
Enclencher, au plus tard le 1er avril 2006, les activités de veille	Nomination d'un coordonnateur de la veille

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

En date du 31 mars 2005, la Commission a procédé à la désignation d'un coordonnateur de la veille. Elle a également amorcé les travaux visant à se doter d'un plan d'action détaillé, visant la détermination des thèmes de l'activité de veille ainsi que le choix et la mise en place d'une structure de fonctionnement adaptée à la culture organisationnelle de la Commission.

Objectif 10

Intégrer la fonction d'évaluation dans le suivi de la mise en œuvre des modifications au régime universel des conditions de travail

Au cours des dernières années, le rythme accéléré des transformations qui marquent le marché du travail a fait en sorte que le régime universel des conditions de travail au Québec subit de plus en plus de modifications. Les changements apportés à la Loi sur les normes du travail entrés en vigueur en mai 2003, de même que l'introduction des dispositions en matière de harcèlement psychologique en juin 2004, illustrent la nécessité grandissante de s'assurer que le régime universel des conditions de travail est le plus possible adapté aux réalités actuelles. Par ailleurs, des situations nouvelles continuent d'émerger, qui peuvent faire

l'objet d'un suivi. Pensons, par exemple, au cas des gardiens et gardiennes de personnes, des cueilleurs de petits fruits, ainsi qu'aux domestiques de traitement.

Ce nouveau paradigme constitue un changement majeur comparativement à ce qui caractérisait à l'origine la Loi sur les normes du travail. En effet, jusqu'en 2002, le régime universel des conditions de travail était demeuré relativement stable, n'ayant subi qu'un nombre restreint de modifications. La situation s'est renversée depuis.

Pour la Commission, il en est résulté une place de plus en plus grande accordée à la mise en œuvre de nouvelles stratégies et au développement de nouvelles approches. Dans ce contexte, la dimension du suivi et plus particulièrement de l'évaluation de la mise en œuvre des modifications apportées aux normes du travail s'impose de plus en plus comme une nécessité. La Commission s'est donc fixé comme objectif d'intégrer la fonction d'évaluation dans le suivi de la mise en œuvre des modifications au régime universel des conditions de travail.

D'ici au 31 mars 2007, au moins trois évaluations seront effectuées relativement à la mise en œuvre de modifications apportées récemment au régime universel des conditions de travail. Les cibles d'évaluation retenues par la Commission pour la réalisation de cet objectif sont les suivantes :

- les effets des nouvelles dispositions sur les cueilleurs de petits fruits;
- les effets des nouvelles dispositions sur les gardiens et gardiennes de personnes;
- l'impact de l'entrée en vigueur des dispositions en matière de harcèlement psychologique.

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2004-2005
Réaliser, d'ici au 31 mars 2007, un total d'au moins trois évaluations.	Planification des travaux en cours.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Après un examen de la charge de travail requise pour mener à terme ces évaluations, les travaux liés au harcèlement psychologique ont été établis jusqu'en mars 2008. Cette cible diffère de l'échéance fixée dans le plan stratégique 2004-2006 pour cet objectif, qui était mars 2007.

Au 31 mars 2005, la Commission a réalisé les travaux suivants, qui sont liés au dossier des cueilleurs de petits fruits :

- un plan d'action précisant les objectifs poursuivis et la stratégie de réalisation avec, comme assise, une démarche concertée avec le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Pêcheries du Québec et l'Union des producteurs agricoles. Ce plan d'action découle du mandat confié à la Commission par le ministre du Travail de s'assurer que le rendement moyen du cueilleur permet l'atteinte du salaire minimum;
- un plan de communication destiné à informer les producteurs des taux au rendement en vigueur pour la saison 2005 ainsi que de l'opération de collecte des données déployée par la Commission du mois de juin 2005 jusqu'à la fin octobre 2005.

Orientation 4

Faire de la Commission une organisation innovante, apprenante, mobilisatrice et efficace

Cette orientation mise sur le potentiel lié aux compétences du personnel et aux retombées du travail d'équipe. La Commission réaffirme ainsi un engagement du plan précédent qui a fait l'objet de mesures importantes et qu'il convient de prolonger.

Par ailleurs, afin d'améliorer la planification et la mise en œuvre de ses grands projets, la Commission entend utiliser davantage la gestion par projet et développer les compétences de son personnel à cet égard. La Commission entreprendra une révision de ses façons de faire, d'abord sur le plan administratif, en vue de simplifier et d'alléger ses processus et de les rendre plus efficients. Enfin, la Commission entend revoir l'ensemble de ses politiques internes de ressources humaines touchant le milieu de travail pour en faire une politique globale et modernisée de qualité de vie au travail, de manière à ce que son personnel puisse considérer l'organisation comme un milieu de travail agréable, riche et stimulant, dans lequel il est prêt à investir de son temps, de ses énergies et de ses idées.

Objectif 11

Assurer le maintien de l'expertise et le développement des compétences du personnel et des gestionnaires

La relève des effectifs et le maintien de l'expertise demeurent des enjeux majeurs auxquels les organisations devront faire face au cours des prochaines années. Par ailleurs, la complexité grandissante des tâches à la Commission requiert de placer au premier plan le développement des compétences du personnel et des gestionnaires afin de préserver, voire améliorer, la qualité de ses services.

C'est pourquoi la Commission s'est fixé comme objectif d'assurer le maintien de l'expertise et le développement des compétences de son personnel et de ses gestionnaires. Cette préoccupation s'inscrit directement dans les orientations gouvernementales issues du Plan des ressources humaines 2004-2007 publié en juin 2004.

Au-delà des activités courantes de formation et de développement du personnel, la Commission entend mettre en place les mesures suivantes pour atteindre cet objectif :

- un plan de gestion des ressources humaines 2004-2007 qui sera accompagné d'un plan annuel de gestion de la main-d'œuvre ;
- la poursuite du programme de développement des compétences des gestionnaires, en fonction des mesures prévues au plan de gestion des ressources humaines ;
- la formation en ligne et l'utilisation des communautés de pratique. Cette démarche implique notamment le dépôt d'un cadre d'intervention pour la formation en ligne, la réalisation et l'évaluation d'un projet pilote ainsi que le dépôt d'un plan d'action pour faire suite à ce projet.

À terme, la Commission aura ainsi implanté une culture d'apprentissage et de partage des connaissances.

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2004-2005
1 *Atteindre un taux de participation de 80 % des gestionnaires aux activités du plan de formation et de développement leur étant destinées.*	Début des activités de formation et de développement
2 *Maintenir à 5 % la proportion de la masse salariale consacrée à la formation et au développement du personnel.*	4,8 %

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Les travaux entourant l'élaboration du plan de gestion des ressources humaines 2004-2007 sont en cours, ainsi qu'il est prévu dans l'échéancier du Secrétariat du Conseil du trésor.

En matière de développement des compétences des gestionnaires, deux activités de formation sont en cours en *coaching* et en gestion des conflits. De plus, une formation portant sur la relation avec les médias a été donnée aux gestionnaires qui agissent à titre de porte-parole de la Commission.

Formation et développement du personnel d'encadrement

Personnel d'encadrement	2004-2005	2003-2004
Total de jours-personnes de formation	224 j-p	223 j-p
Moyenne de jours par employé	5,6 j	5,7 j
Dépenses totales (sans les salaires)	73 140 $	69 580 $
Dépenses totales (y compris les salaires)	196 091 $	147 785 $
Pourcentage de la masse salariale investi	3,9 %	3,6 %

Formation et développement du personnel

Ensemble du personnel (y compris les cadres)	2004-2005	2003-2004
Total de jours-personnes de formation	4 716 j-p	4 247 j-p
Moyenne de jours par employé	7,67 j	7,53 j
Dépenses totales (sans les salaires)	478 549 $	463 787 $
Dépenses totales (y compris les salaires)	1 784 075 $	1 275 940 $
Pourcentage de la masse salariale investi	4,8 %	5 %

Catégorie de dépenses (sans les salaires)	Dépenses réalisées 2004-2005	Dépenses réalisées 2003-2004
Congrès, colloques, études et perfectionnement	255 412 $	252 864 $
Frais de déplacement	114 259 $	210 923 $
Frais de déplacement (projet [illegible])	92 710 $	—
Total	**482 383 $**	**463 787 $**

Au 31 mars 2004, l'équivalent de 5 % de la masse salariale était alloué à la formation par rapport à 4,8 % au 31 mars 2005. Il faut noter cependant que le nombre de jours moyens par personne est demeuré sensiblement le même.

Afin de diversifier ses modes d'apprentissage, la Commission a mis en place, en décembre 2004, une communauté de pratique sur le développement de nouveaux outils de sélection. Des participants de six organisations différentes sont membres de la communauté.

Dans le même sens, un groupe pilote de formation en ligne sur Outlook a été amorcé en février 2005. Un rapport d'évaluation du projet, prévu pour juin 2005, permettra à la Commission de mieux évaluer l'utilisation de cette nouvelle technologie dans la formation du personnel.

Objectif 12

Optimiser les processus et les façons de faire, notamment au niveau administratif et dans la gestion par projet

La diminution de ressources va constituer au cours des prochaines années un défi de gestion important pour les organisations, que ce soit avec les départs à la retraite ou au plan financier avec la réduction des marges de manœuvre et la pression croissante pour la réduction des budgets. Dans ce contexte et à la suite des nouveaux mandats qui lui ont été récemment confiés, la Commission doit s'assurer que ses processus de travail en fourniture des services et en soutien administratif sont réalisés de la façon la plus efficiente possible.

Le plan d'action que s'est donné la Commission pour atteindre cet objectif s'articule autour de trois composantes : la gestion par projet, la révision des processus ainsi que la mise en fonction d'un portail des services administratifs.

La gestion par projet

Avec la complexité croissante des projets, il devient nécessaire pour les organisations de se doter d'une approche basée sur les meilleures pratiques qui intègre les préoccupations de gestion financière et le management par projet. En se dotant d'un tel cadre, la Commission s'est fixé comme cible d'augmenter, d'ici au 31 mars 2008, le nombre de mandats en mode de gestion par projet.

La révision des processus

D'ici au 31 mars 2007, la Commission compte réviser cinq processus. Les travaux à réaliser comprennent l'identification des processus à réviser, l'élaboration d'une méthodologie basée sur la chaîne de valeur et la réalisation des diagnostics avec recommandations. Les travaux incluent également la mise en place d'un cadre de gestion intégré de la sécurité puisque la Commission accueillera la production d'un plan d'action triennal (2005-2008).

Le portail des services administratifs

La mise en place du portail des services administratifs s'échelonne sur un horizon de plusieurs années. Elle vise à fournir au personnel un guichet unique de services en ligne accessible par l'Intranet et soutenant des services informationnels et transactionnels administratifs. D'ici au 31 mars 2008, la Commission prévoit mettre en place 40 % du total des services administratifs. Les travaux à réaliser comprennent principalement l'élaboration de la structure du portail, la conversion de l'information existante ainsi que la conception et la mise en fonction des services à rendre disponibles à l'ensemble du personnel et aux gestionnaires.

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2004-2005
1. *Augmenter, d'ici au 31 mars 2008, le nombre de mandats en mode de gestion par projet.*	Planification des travaux en cours
2. *Réviser, d'ici au 31 mars 2007, cinq processus administratifs.*	En voie de réalisation
3. *Réaliser, d'ici au 31 mars 2008, 40 % du portail des services administratifs.*	En voie de réalisation

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Au cours de l'exercice 2004-2005, la Commission a doté le poste de chef de projet et a entrepris les travaux d'élaboration du plan d'affaires. Le lexique gouvernemental est également en cours de rédaction.

Implanter une politique de qualité de vie au travail[2]

[illegible]

Cible(s) et indicateur(s)	Résultats 2004-2005
1. *Diffuser, d'ici au 31 mars 2006, la politique sur la qualité de vie au travail*	Mise sur pied d'un comité de travail
2. *Maintenir le taux de mobilisation du personnel*	Diagnostic en voie de réalisation

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

[illegible]

La Déclaration de services aux citoyens

[illegible]

La Commission a retenu 12 engagements pour lesquels des indicateurs et des cibles mesurables ont été définis.

La mesure de l'atteinte de certains engagements est réalisée au moyen d'un sondage annuel auprès de la clientèle des salariés qui ont déposé une plainte à la Commission. Les éléments mesurés concernent les explications fournies au salarié au moment du dépôt de sa plainte et à l'étape de l'intervention juridique ainsi que la rapidité de la réponse aux demandes de renseignements sur le suivi donné au traitement de la plainte.

Le tableau 2 présente les résultats obtenus au regard des engagements de la déclaration de services au cours des dernières années.

Pour l'exercice 2004-2005, les résultats montrent que la Commission a été en mesure de respecter la majorité de ses engagements, soit neuf sur douze.

On observe une amélioration au chapitre de la rapidité de réponse aux appels reçus par le Service téléphonique de renseignements comparativement à 2003-2004. Cette situation [illegible] observé au cours des années qui ont précédé l'entrée en vigueur des dispositions en matière de harcèlement psychologique qui avait généré une augmentation de la demande de renseignements. À noter également des améliorations au regard de l'information fournie au salarié sur les principales étapes du traitement particulier de son dossier ainsi que sur la promptitude dans la communication avec les personnes ayant porté plainte en matière de qualité des services.

Les engagements pour lesquels les résultats obtenus ne correspondent pas aux normes fixées portent sur les délais de traitement des plaintes, la rapidité de réponse aux demandes de renseignements sur le cheminement de la plainte ainsi que la rapidité des décisions à la suite d'une demande de révision.

L'augmentation des délais de traitement des plaintes depuis les deux dernières années s'explique principalement par l'élargissement des mandats de la Commission qui a nécessité un important effort de démarrage, ainsi que par l'introduction de nouvelles méthodes de [illegible]

En ce qui concerne les demandes de révision, les résultats obtenus en 2004-2005 sont en partie attribuables à l'augmentation du volume des demandes [illegible] à la suite de l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions en matière de harcèlement psychologique. En effet, le nombre de demandes de révision reçues au cours du dernier exercice a été accru de près de [illegible] %, passant de 177 en 2003-2004 à 227 en 2004-2005. [illegible] harcèlement psychologique [illegible] d'une demande de [illegible] à la Commission des relations du travail, ce qui nécessite [illegible]

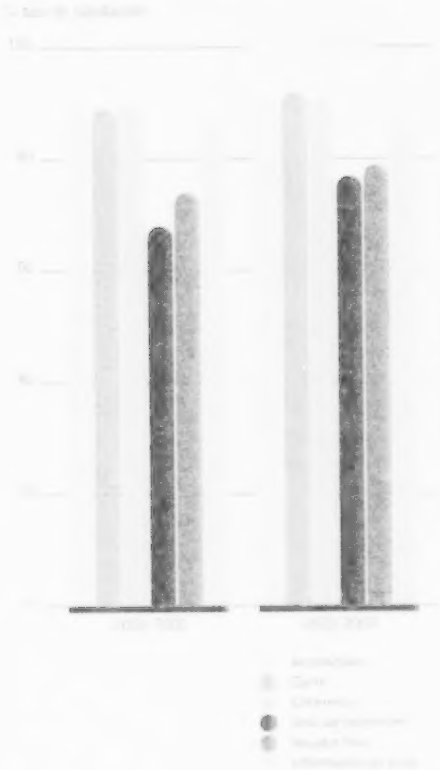
Tableau 2

Résultats de l'atteinte des engagements de la Déclaration de services aux citoyens

Engagement	Cible	2004-2005	2003-2004	2002-2003	Évaluation
Rapidité de la réponse aux appels reçus par le Service téléphonique de renseignements	Délai moyen de réponse de 45 secondes	28.9 s	42.5 s	23.7 s	☺
	Proportion des appels ayant obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes au moins	92 %	85 %	93 %	☺
Accessibilité jour et nuit et 7 jours sur 7 aux capsules d'information	Aucune interruption de service	99.8 % de service continu	99.6 % de service continu	94.4 % de service continu	☺
Promptitude dans l'accueil et la réception des visiteurs dans les directions régionales	Accueil des visiteurs dans un délai de 15 minutes au moins	90 %	93 %	95 %	☺
Rapidité de la réponse aux demandes de service de la clientèle reçues par courrier ou par télécopie	Communication avec le client dans un délai de 5 jours au moins	99.9 %	99.7 %	96.6 %	☺
Rapidité de la réponse aux demandes de service de la clientèle reçues par courrier électronique	Communication avec le client dans un délai de un jour ouvrable au moins	100 %	100 %	100 %	☺
Mise à jour et facilité d'accès au site Internet	Nombre de consultations du site	1 236 825	963 842	599 946	☺
	Taux d'appréciation globale du site	97 %		n.d.	☺
Explications fournies au salarié au moment du dépôt de la plainte sur les étapes de traitement de son dossier	Proportion des salariés informés	89 %*	86 %*	n.d.	☺
Information fournie au salarié sur les principales étapes du traitement juridique de son dossier	Proportion des salariés informés	92 %*	84 %*	n.d.	☺
Rapidité de traitement des plaintes qui ne nécessitent pas d'intervention juridique	Délai moyen de 60 jours au moins	Plaintes pécuniaires 68.3 j	Plaintes pécuniaires 61.0 j	Plaintes pécuniaires 52.8 j	☹
		Pratique interdite 74.8 j	Pratique interdite 70.5 j	Pratique interdite 66.2 j	☹
		Congédiement sans une cause juste et suffisante 78.3 j	Congédiement sans une cause juste et suffisante 76.6 j	Congédiement sans une cause juste et suffisante 68.9 j	☹
Rapidité de la réponse aux demandes de renseignements portant sur le cheminement d'une plainte	Proportion des salariés ayant été informés dans un délai de 2 jours ouvrables au moins	75 %*	82 %*	n.d.	☹
	Taux de satisfaction à l'égard de l'information transmise	57 %*	49 %*	45 %	☺
Rapidité des décisions à la suite d'une demande de révision	Décision rendue dans un délai de 30 jours au moins	79 %	85 %	86 %	☹
Promptitude dans la communication avec les personnes ayant porté plainte relativement à la qualité des services de la Commission	Communication dans un délai de 2 jours ouvrables au moins	96 %	91 %	91 %	☺

* Ces données proviennent du sondage annuel mené…

[illegible]



Évaluation de certains aspects de la déclaration de services

Globalement, comme l'illustre le diagramme ci-contre, le portrait général de la satisfaction est sensiblement le même en 2004-2005 que celui observé l'année précédente.

Bien qu'il soit légèrement en baisse par comparaison avec les résultats de l'an dernier, le taux de satisfaction (proportion des répondants s'étant déclarés très satisfaits ou satisfaits) est élevé au regard de l'accessibilité du personnel de la Commission (90 %), de la cohérence (90 %) et de la clarté des informations (89 %). Les niveaux de satisfaction sont toutefois plus bas en ce qui a trait à l'information sur les services, à la loi et aux droits des salariés (87 %), au résultat final de la plainte (74 %) ainsi qu'au délai de traitement du dossier (68 %).

En ce qui a trait aux engagements de la déclaration de services liés au traitement des plaintes, les résultats obtenus en 2005 sont les suivants :

- 89 % des répondants du sondage ont déclaré avoir reçu au moment du dépôt de leur plainte une explication sur les étapes du traitement de leur dossier;
- 92 % avaient été informés au stade des procédures juridiques des étapes du traitement de leur dossier;
- 75 % des répondants qui avaient communiqué avec la Commission pour être informés de l'état d'avancement de leur dossier ont reçu une réponse et ont jugé à 87 % l'information comme très satisfaisante ou satisfaisante.

Il est à noter que le taux de 92 % pour l'information transmise à l'étape des procédures juridiques constitue une amélioration importante comparativement à l'année précédente, où le taux observé était de 84 %. Par contre, la proportion des salariés ayant reçu un retour de leur appel à la suite d'une demande d'information sur l'état d'avancement de leur dossier a diminué de façon sensible, passant de 82 % en 2004 à 75 % en 2005.

Les répondants au sondage ont enfin été interrogés sur les améliorations à apporter à la qualité du service. L'élément principal à retenir est la réduction des délais de traitement du dossier. À cet égard, il est important de mentionner que ces délais sont particulièrement significatifs à l'étape du traitement juridique des dossiers. En effet, bien que la Commission s'efforce à ce que ces délais soient les moindres possible, elle ne peut pas influencer les délais inhérents au processus judiciaire ou au niveau de disponibilité des intervenants.

Les résultats complets du sondage sont présentés [illegible] 2004-2005 [illegible]

- revoir les normes de services liées au traitement des plaintes en fonction de l'évolution du contexte actuel et réviser en conséquence la déclaration de services pour ces éléments;
- mieux informer la clientèle sur les différentes étapes de traitement des plaintes, en particulier au stade juridique;
- s'assurer de prendre tous les moyens pour réduire les délais de traitement;
- améliorer les mécanismes de rétroaction auprès des salariés qui veulent s'informer de l'état d'avancement de leur dossier.

Les plaintes concernant la qualité des services

Le personnel de la Commission fournit des efforts soutenus pour offrir des services de qualité à la clientèle. Certaines situations peuvent cependant provoquer de l'insatisfaction.

Les plaintes relativement à la qualité des services rendus qui sont transmises et traitées par le Service des relations avec la clientèle de la Commission sont présentées au tableau ci-dessous.

Au cours de l'exercice 2004-2005, 51 plaintes concernant la qualité des services ont été reçues : 42 plaintes venaient des salariés, alors que les 9 autres plaintes ont été déposées par des employeurs.

Un grand nombre de plaintes (20) sont liées à la qualité du service. Le deuxième motif d'insatisfaction en importance est le comportement du personnel (10 plaintes). Les autres aspects du service visés par des plaintes se répartissent comme suit : 4 plaintes mettent en cause le délai de traitement du dossier, 3 plaintes touchent l'accessibilité du personnel et 2 autres le manque de clarté de l'information transmise.

Par ailleurs, 6 plaintes concernent la portée et l'application de la loi. Ces plaintes sont principalement liées à des éléments précis, comme les changements apportés à la notion de jours ouvrables, la surveillance accrue des employeurs récalcitrants ou l'application déficiente de la loi. Enfin, quelques plaintes ont été signalées en lien avec la réalisation de sondages par la Commission.

Chacune des plaintes soumises fait l'objet d'une démarche pour assurer, selon le cas, le respect de la loi et de ses règlements, des processus administratifs, de même que des niveaux de qualité de service fixés dans la Déclaration de services aux citoyens. S'il y a lieu, des correctifs sont apportés qui permettent de garantir à la clientèle un service efficace et fiable.

Tableau 3

Traitement des plaintes concernant la qualité des services

	2004-2005	2003-2004
Plaintes en traitement au début de l'exercice	0	3
Plaintes reçues au cours de l'exercice	51	23
Plaintes dont le traitement s'est terminé au cours de l'exercice	51	26
Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice	0	0

L'état des réalisations en matière de harcèlement psychologique

Le 1er juin 2004 a marqué l'entrée en vigueur des dispositions sur le harcèlement psychologique.

Depuis cette date, les dispositions de la Loi sur les normes du travail accordent à tout salarié le droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. Elles font obligation à l'employeur de prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement et de faire cesser celui-ci, le cas échéant. La loi prévoit également un recours, dans le cadre duquel la Commission doit faire enquête avec diligence. La Commission a relevé avec succès le important défi de livrer à temps la structure d'accueil et les modalités nécessaires pour répondre aux exigences de la loi dans ce nouveau domaine.

Les paragraphes qui suivent présentent les principales réalisations de la Commission en 2004-2005 au regard des différentes facettes liées à la mise en œuvre des dispositions en matière de harcèlement psychologique, y compris un bilan préliminaire.

Travaux d'implantation préalables à l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions le 1er juin 2004

- Dotation de 10 postes d'enquêteurs. Ces employés ont reçu une formation propre à leur champ d'activité.
- Vaste campagne d'information sous le thème « Prévenir le harcèlement psychologique au travail, c'est l'affaire de tous », réalisée principalement au printemps 2004 et comprenant notamment :
  - la diffusion de brochures, dépliants et guide pratique ainsi que d'un cédérom;
  - la mise en place d'une section sur le harcèlement psychologique dans le site Internet de la Commission;
  - une tournée de sensibilisation dans toutes les régions du Québec, conjuguée avec la participation à des colloques et autres événements publics;
  - des placements publicitaires et des entrevues dans les médias.
- Invitation lancée à près de 60 000 employeurs de la petite entreprise (50 employés ou moins) pour la tenue de séances d'information.
- 186 séances d'information réalisées au cours des mois d'avril et mai 2004 à 4 629 employeurs des diverses régions administratives.
- Formation de groupes de travail avec les organismes susceptibles de s'engager de façon directe (ministère du Travail, Commission des relations du travail) ou concomitante (Commission de la santé et de la sécurité du travail [CSST], Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse [CDPDJ]) dans le traitement des plaintes de harcèlement psychologique. Des ententes de coordination ont été conclues et des rencontres ponctuelles ont eu lieu pour favoriser un arrimage harmonieux des interventions.
- Rédaction et parution en 2004 aux Éditions Yvon Blais d'un ouvrage intitulé *Les nouvelles normes de protection en cas de harcèlement psychologique au travail : une approche moderne*. Cette publication comprend un recueil de textes qui, s'appuyant sur une analyse des différentes dimensions de ce phénomène (concepts jurisprudentiels, réflexions gouvernementales et initiatives de différents pays européens, approches de prévention, mécanismes d'enquête, etc.), présente une compréhension rapide et simple de la problématique du harcèlement psychologique. L'objectif de la démarche est d'aider les différents intervenants à élaborer une approche collective de la question.

Actions réalisées en matière de communication d'information, de prévention et de traitement des plaintes depuis le 1er juin 2004

- [illegible]

- Invitation lancée à plus de 175 000 employeurs de la petite entreprise (50 employés ou moins) pour la tenue de séances d'information.
- Tenue de 139 séances d'information sur l'ensemble du territoire. Ces séances ont rejoint 2 721 employeurs.
- Entrevues auprès des médias.
- Participation à des séminaires, colloques et ateliers en réponse aux invitations faites par diverses associations patronales et syndicales.
- Engagement de 18 enquêteurs en harcèlement psychologique supplémentaires à l'automne de 2004 et élaboration d'un plan de croissance des effectifs. Un processus de dotation de nouveaux enquêteurs a débuté en janvier 2005 et est en voie de réalisation.
- Ajustement des processus de travail favorisant l'utilisation optimale des savoir-faire du personnel de la Commission. Ainsi, depuis décembre 2004, une offre de rapprochement des parties est faite systématiquement pour les plaintes de harcèlement psychologique qui sont jumelées à des recours à l'encontre d'une pratique interdite ou d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante.
- Information diligente aux employeurs, qui sont avisés sans tarder du dépôt de la plainte pour leur permettre de remplir leurs obligations relativement à la situation dénoncée, et ce, dans les meilleurs délais.
- Ajustement des systèmes informatiques de soutien aux opérations et mise en place d'un mécanisme d'évaluation de la satisfaction de la clientèle à la suite de l'intervention d'un médiateur ou d'un enquêteur en harcèlement psychologique.

Résultats du traitement des plaintes pour harcèlement psychologique

En date du 31 mars 2005, c'est 2 067 plaintes qui ont été déposées dans les 14 directions régionales de la Commission.

Le volume de plaintes reçues a été supérieur aux prévisions établies au début de l'implantation des dispositions de la loi. Ces prévisions étaient de 1 700 plaintes. Cet écart peut s'expliquer par la nouveauté du recours et par la nature même de celui-ci, qui offre aux salariés la possibilité de dénoncer des situations problématiques au regard des relations du travail. Il y a eu 864 dossiers traités. De ce nombre, 132 ont été fermés à l'étape de l'analyse de la recevabilité, 284 l'ont été à la suite d'une entente intervenue entre les parties ou d'un règlement concernant une plainte pour pratique interdite ou pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante. Le règlement inclut d'autres recours exercés par le salarié auprès de la Commission dans 147 dossiers. Par ailleurs, 255 salariés se sont désistés de leur plainte.

Diverses raisons motivent les salariés, que ce soit l'obtention d'un nouvel emploi et le désir de tourner la page, le refus d'entreprendre les démarches judiciaires ou une meilleure compréhension de ce que la loi définit comme étant du harcèlement psychologique. Dans 127 dossiers, la fermeture résulte du constat, par l'enquêteur en harcèlement psychologique, que les allégations ne respectent pas les critères de la définition inscrite dans la loi. Les 1 203 dossiers actifs sont en voie de traitement à l'une ou l'autre des étapes du processus, qu'il s'agisse de l'analyse de la recevabilité, du recours à des méthodes de résolution des litiges ou de l'enquête formelle.

Onze enquêtes ont donné lieu à la décision de déférer la plainte à la Commission des relations du travail tandis que 32 enquêtes ont mené à la conclusion qu'il n'y avait pas lieu de déférer les plaintes, en s'appuyant sur la définition de harcèlement psychologique inscrite dans la loi.

Le délai moyen de traitement d'une plainte pour harcèlement psychologique est de 69 jours. La nature de l'investigation à mener, le nombre de témoins à rencontrer ainsi que les déplacements sur un vaste territoire sont des éléments qui peuvent expliquer le délai de traitement des dossiers.

Le tableau 12 du prochain chapitre et l'annexe 10 présentent le détail des résultats du traitement des plaintes pour harcèlement psychologique pour la période du 1er juin 2004 au 31 mars 2005.

Le bilan préliminaire

Peu de plaintes sont frivoles ou faites de mauvaise foi. Les plaintes reçues révèlent une grande souffrance, des conflits et des situations difficiles qui affectent les conditions de travail des salariés.

L'analyse des informations recueillies dans les dossiers de plaintes de harcèlement psychologique qui ont été fermés fait ressortir les points suivants :

- 89 % des plaintes portent sur des comportements répétitifs;
- 55 % des salariés affirment avoir fait des démarches dans l'entreprise pour faire connaître ou pour régler la situation;
- 38 % des salariés sont toujours à l'emploi au moment du dépôt de la plainte;
- dans 66 % des dossiers, une seule personne est visée par la plainte.

Par ailleurs, 81 % des plaintes de harcèlement psychologique reçues visent une personne en situation de gestion vis-à-vis d'un salarié, 44 % sont jumelées avec d'autres recours prévus par la Loi sur les normes du travail, 63 % sont faites par des salariés de la région métropolitaine de Montréal et près du tiers viennent de salariés non syndiqués de l'industrie manufacturière (16 %) et du commerce de détail (15 %).

La lecture du bilan des dix premiers mois d'application des dispositions sur le harcèlement psychologique montre que la Commission a contribué à faire connaître la problématique du harcèlement psychologique dans les milieux de travail. Un Québécois sur deux a maintenant entendu parler du harcèlement psychologique et plus de 90 % des entreprises connaissent le recours mis à la disposition des salariés. Par ailleurs, le tiers des petites entreprises et les deux tiers des grandes entreprises ont instauré une procédure pour contrer le harcèlement psychologique.

Le bilan soumet aussi différentes hypothèses quant aux efforts que devra faire la Commission au cours de la prochaine année. Sensibiliser les salariés à l'utilisation judicieuse de leurs droits et convaincre les employeurs des avantages de la prévention constitue un élément majeur du plan de communication et de prévention élaboré pour la prochaine année. Par ailleurs, de nouveaux outils interactifs seront développés et mis à la disposition de la clientèle par l'intermédiaire du site Internet de la Commission.

La Commission veut adapter ses façons de faire pour faciliter le traitement des plaintes. La prochaine étape vise la maîtrise des processus dans une optique de régionalisation des services.

Les dispositions de la loi pour contrer le harcèlement psychologique dans les milieux de travail sont novatrices et offrent un recours simple et efficace. Elles sont axées sur la sensibilisation au phénomène et sur la promotion de la prévention. La Commission est préoccupée tout particulièrement par le soutien à apporter aux petites et moyennes entreprises pour les aider à respecter leurs obligations.

CHAPITRE 2

Les services à la clientèle

Ce chapitre présente, sous forme de tableaux et de faits saillants, les principaux résultats des activités de la Commission en relation avec ses principaux mandats.

Ces résultats sont regroupés sous les rubriques suivantes :

- activités d'information et de prévention
- demandes de renseignements
- interventions d'application de la loi
- demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail
- traitement des plaintes déposées par les salariés en vertu de la Loi sur les normes du travail
- recouvrement des sommes
- demandes de révision

Ils sont présentés sur un horizon de deux ans pour en refléter l'évolution dans le temps.

Les activités d'information et de prévention

Les activités d'information et de prévention visent à améliorer la connaissance des normes du travail des employeurs et des salariés dans une perspective de responsabilisation à l'égard de leurs droits et obligations prévus à la loi. Elles visent également à assurer la présence et une visibilité soutenues de la Commission dans le milieu.

[illegible]

Tableau 4

Activités d'information et de prévention

Activités	2004-2005	2003-2004
Campagnes d'information	5	3
Placements publicitaires	9	19
Événements publics	41	32
Consultations du site Internet	1 236 825	953 842
Téléchargements	691 896	942 052
Publications[1]	527 917	4 984 629
Interventions d'auto-correction[2]	260	580
Rencontres de partenariat	73	234
Séances d'information et séminaires destinés aux employeurs	610	667

1. [illegible]
2. [illegible]

Les demandes de renseignements

Le Service des renseignements est la principale porte d'entrée de la Commission pour les employeurs et les salariés qui ont des questions touchant la Loi sur les normes du travail, la Loi sur la fête nationale ou le dépôt d'une plainte. Ce service, centralisé à Montréal, est accessible sans frais partout au Québec par l'entremise d'une équipe de préposés qualifiés. Pour compléter ce service de première ligne, un système automatisé de renseignements par téléphone est disponible jour et nuit, sept jours sur sept. Des capsules d'information sur les principaux éléments de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale peuvent ainsi être écoutées en tout temps.

Tableau 5

Demandes de renseignements

Mode de réception	2004-2005	2003-2004	Variation
Appels reçus par les préposés	479 086	521 019	-8,0 %
Délai moyen de prise en charge des appels	28,9 s	42,5 s	32,0 %
Consultations des capsules préenregistrées	120 133	161 564	-25,6 %
Accueil des visiteurs dans les directions régionales	21 262	20 927	1,6 %
Demandes de renseignements par courriel*	25 411	24 393	4,2 %
Total	**645 892**	**727 903**	**-11,3 %**

* Ce nombre exclut les demandes de publication.

Les activités de surveillance de l'application de la loi

Le programme de surveillance consiste essentiellement à vérifier les pratiques des employeurs quant au respect des différentes dispositions de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale.

La Loi sur les normes du travail

Des employeurs sont ciblés et visités en vue d'effectuer une vérification sur place. Cette vérification peut également se faire par un examen des documents transmis à la Commission par l'employeur. L'inspection menée à cette occasion vise à faire effectuer par l'employeur, s'il y a lieu, les correctifs appropriés afin qu'il se conforme aux normes (paiement d'heures supplémentaires, congés annuels, jours fériés, etc.) et aux obligations relatives aux salariés (tenue des registres de paie, etc.). Cette activité a également pour objet d'informer les employeurs sur les dispositions de la loi et sur les règles d'application. Lorsque les correctifs ne sont pas apportés par l'employeur, la Commission utilise les recours qui sont à sa disposition pour obliger ce dernier à se conformer à la loi. L'inspection peut être aussi entreprise à la suite d'une décision de la Commission, consécutive au dépôt d'une plainte d'un salarié, de procéder à un examen du profil et de la situation de l'employeur et de vérifier l'application intégrale de la loi dans l'entreprise.

La Loi sur la fête nationale

Le 24 juin de chaque année, une opération de surveillance particulière a effectué sur l'ensemble du territoire québécois afin de s'assurer du respect de la Loi sur la fête nationale qui fait de cette date un jour férié et chômé pour les salariés de la majorité des entreprises. Des territoires d'inspection, des secteurs d'activité ainsi que des employeurs sont ciblés en fonction de l'expérience accumulée à la suite des opérations d'inspection des années précédentes.

Tableau 6

Résultats du programme de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale

Loi sur les normes du travail*	2004-2005 Hébergement et restauration	2004-2005 Industrie du vêtement	2004-2005 Autres secteurs	2004-2005 Total	2003-2004 Hébergement et restauration	2003-2004 Industrie du vêtement	2003-2004 Autres secteurs	2003-2004 Total
Inspections effectuées dans l'année								
Entreprises ayant fait l'objet d'une inspection	943	789	1 193	2 925	1 237	584	1 275	3 096
Résultat des dossiers traités dans l'année								
Nombre de salariés dont les conditions de travail ont été vérifiées par échantillonnage	7 664	10 854	12 216	30 734	6 028	7 370	10 973	24 371
Nombre d'entreprises dans lesquelles des infractions ont été constatées	622	256	809	1 687	775	143	781	1699
Nombre d'entreprises nécessitant une intervention juridique	32	3	73	108	15	1	80	96
Pourcentage des entreprises qui se sont conformées sans intervention juridique	94,9 %	98,8 %	91,0 %	93,7 %	98,1 %	99,3 %	89,8 %	94,5 %

Loi sur la fête nationale	Juin 2004	Juin 2003
Nombre d'entreprises observées	10 405	7 347
Entreprises ayant reçu un ou plusieurs constats d'infraction	20	13

* Les données incluent les interventions issues de l'enquête [illegible].

L'étalement des heures de travail

En dérogation à la norme concernant la durée de la semaine normale de travail, la Commission peut autoriser exceptionnellement un employeur qui en fait la demande à étaler, sur une base autre qu'hebdomadaire, les heures de travail de ses salariés aux fins du calcul et du paiement des heures supplémentaires.

Cet étalement est possible uniquement si la moyenne des heures travaillées durant la période d'étalement autorisée correspond à la norme prévue dans la loi ou dans les règlements pour la semaine normale de travail. Toute heure travaillée qui excède cette moyenne doit être rémunérée au taux majoré. Une autorisation d'étalement des heures de travail ne peut excéder une année.

Tableau 7

Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail

	2004-2005	2003-2004
Demandes en traitement au début de l'exercice	16	17
Demandes reçues	196	206
autorisées	183	201
refusées	4	4
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	25	18
Nombre estimé de salariés visés par les demandes autorisées	4 614	5 481

Le traitement des plaintes

Le portrait global du traitement des plaintes

Conformément à l'article 5 de la Loi sur les normes du travail, la Commission des normes du travail a le mandat de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail.

La Commission reçoit les plaintes par téléphone, par écrit, par courriel ou en personne lorsque le plaignant se présente à l'un ou l'autre de ses bureaux régionaux. En vertu des dispositions de la Loi sur les normes du travail, on distingue quatre types de plaintes : les plaintes pécuniaires, les plaintes à l'encontre d'une pratique interdite (article 122 de la Loi sur les normes du travail), les plaintes à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante (article 124 de la Loi) ainsi que les plaintes pour harcèlement psychologique (article 123.6 de la Loi).

[illegible]

Tableau 8

Volume de traitement des plaintes

	2004-2005	2003-2004	Variation
Plaintes en traitement au début de l'exercice	14 508	15 104	-3,9 %
Plaintes reçues au cours de l'exercice	28 990	29 025	-0,1 %
Total des plaintes à traiter	43 498	44 129	-1,4 %
Plaintes traitées au cours de l'exercice	28 913	29 621	-2,4 %
avant intervention juridique	22 171	21 808	1,7 %
après intervention juridique	6 742	7 813	-13,7 %
Taux de traitement*	66,5 %	67,1 %	-0,6 %
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice**	14 585	14 508	0,5 %

* Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.
** [illegible]

Le traitement des plaintes pécuniaires

La plainte de nature pécuniaire est déposée par un salarié qui réclame des sommes à son employeur en raison du non-respect des normes du travail prévues par la loi. Ces normes concernent principalement le salaire, les heures supplémentaires, les congés annuels, les jours fériés et fêtes chômés et payés, les congés pour événements familiaux, les périodes de repos, l'avis de cessation d'emploi, l'avis de licenciement collectif, le droit au maintien du statut de salarié, le certificat de travail ainsi que d'autres normes comme celles qui touchent l'uniforme de travail.

Tableau 9

Volume de traitement des plaintes pécuniaires

	2004-2005	2003-2004	Variation
Plaintes en traitement au début de l'exercice	10 730	11 905	-9,9 %
Plaintes reçues au cours de l'exercice	19 261	21 489	-10,4 %
Total des plaintes à traiter	29 991	33 394	-10,2 %
Plaintes réglées au cours de l'exercice	20 624	22 664	-9,0 %
avant intervention juridique	16 052	17 024	-5,8 %
après intervention juridique	4 572	5 640	-18,9 %
Taux de traitement*	68,8 %	67,9 %	1,3 %
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice**	9 367	10 730	-12,7 %
Délai moyen de traitement (en jours)			
avant intervention juridique	68,5 j	61,0 j	
après intervention juridique	1250,7 j	737,2 j	

* Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.

** Le nombre de plaintes pour 2003-2004 diffère des données présentées dans le rapport annuel de gestion 2003-2004 [illegible]

Cheminement du traitement d'une plainte pécuniaire

Dans les cas de litiges non complexes et lorsque la situation le permet, la Commission tente d'en arriver à un règlement rapide des plaintes en effectuant une intervention auprès de l'employeur dans un délai de 48 heures après la réception de la plainte. Cette intervention est faite par un préposé du Service téléphonique de renseignements (intervention de première ligne) ou par un inspecteur-enquêteur (traitement immédiat). Lorsque cette première intervention échoue ou dans les cas de litiges plus complexes, l'inspecteur-enquêteur de la direction régionale détermine, après analyse de la situation et selon le profil de l'employeur, la stratégie d'enquête à privilégier pour en arriver à un règlement du dossier tout en s'assurant du respect intégral du droit au sein de l'entreprise. Cette intervention permet de recueillir la version des faits du salarié et de l'employeur ainsi que d'obtenir tous les renseignements et documents nécessaires pour la constitution du dossier. Dans les cas où les droits du salarié ou des salariés de l'entreprise ne sont pas respectés, la réclamation au nom de ce salarié ou de ces salariés est établie et expédiée à l'employeur.

Si l'employeur accepte de payer la réclamation, l'intervention se termine. Dans le cas contraire, la direction régionale met l'employeur en demeure de payer le montant de la réclamation établie. À défaut de recevoir le paiement de l'employeur dans les vingt jours, la Commission intente contre celui-ci, pour le compte du salarié et sans aucuns frais pour ce dernier, une poursuite en réclamation civile devant les tribunaux. C'est le début de l'intervention juridique. Dans les cas d'une faillite ou de l'insolvabilité d'une compagnie, la Commission peut aussi intenter une poursuite contre les administrateurs.

Plaintes reliées à des disparités de traitement, au travail des enfants et à des licenciements collectifs

En 2000, la Commission des normes du travail s'est vu confier par le gouvernement des responsabilités particulières en matière de normes sectorielles pour le secteur du vêtement, de disparités de traitement et de travail des enfants. De plus, en 2002, la Commission a reçu le mandat de traiter les plaintes en matière de licenciement collectif.

Normes sectorielles pour le secteur du vêtement

En ce qui concerne les normes de travail applicables à certains secteurs de l'industrie du vêtement, la Commission a reçu en 2004-2005 un total de 725 plaintes dont 588 ont été réglées à l'échelle des directions régionales, alors que les autres ont nécessité une intervention juridique. Au 31 mars 2005, 128 plaintes étaient en traitement.

Disparités de traitement et travail des enfants

Au cours de l'exercice 2004-2005, la Commission des normes du travail a reçu 15 plaintes pour disparités de traitement.

Au cours de la même période, aucune plainte concernant le travail des enfants n'a été déposée à la Commission.

Licenciement collectif

À la suite de l'entrée en vigueur des modifications à la loi le 1er mai 2003, la Commission s'est vu confier une nouvelle responsabilité en matière de licenciement collectif. Essentiellement, ces dispositions visent à définir la nature et la portée du licenciement collectif, à prévoir le reclassement des employés licenciés et à leur procurer le bénéfice d'un préavis suffisant ou, à défaut, d'indemnités compensatoires.

La Commission des normes du travail voit à réclamer et à récupérer les sommes dues lorsqu'il est porté à sa connaissance qu'une infraction à la loi a été commise en vertu des dispositions de l'article 84.0.13 de la loi. Depuis 2003, la Commission a reçu et traité les plaintes des salariés dont l'employeur n'a pas transmis l'avis de licenciement au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale selon les délais prescrits par la loi.

Au cours de l'exercice 2004-2005, 409 plaintes pour licenciement collectif ont été reçues et traitées par la Commission.

Le traitement des plaintes pour pratique interdite

Ce type de plainte correspond au recours du salarié qui est prévu dans l'article 122 de la Loi sur les normes du travail. Cet article interdit à un employeur de congédier, de suspendre ou de déplacer un salarié, ou encore d'exercer à son égard des mesures discriminatoires ou des représailles pour différents motifs prévus dans la loi. Parmi ces motifs, mentionnons une absence pour maladie ou accident, l'exercice d'un droit prévu par la loi, le fait pour une salariée d'être enceinte, l'atteinte de l'âge de la retraite, les tentatives de se soustraire à l'application de la loi, le fait qu'un salarié ait collaboré ou fourni de l'information lors d'une enquête effectuée par la Commission des normes du travail dans l'établissement de l'employeur d'un salarié, l'exercice du droit de refus par le salarié de travailler pour responsabilités familiales.

Tableau 10

Sommaire du traitement des plaintes pour pratique interdite

	2004-2005	2003-2004	Variation
Plaintes en traitement au début de l'exercice	1 370	1 250	9,6 %
Plaintes reçues au cours de l'exercice	3 062	2 939	4,2 %
Total des plaintes à traiter	4 432	4 189	5,8 %
Plaintes réglées au cours de l'exercice	2 900	2 819	2,9 %
avant intervention juridique	2 083	1 947	7,0 %
après intervention juridique	817	872	-6,3 %
avant audience devant la CRT*	731	788	-7,2 %
après audience devant la CRT	86	84	2,4 %
Taux de traitement**	65,4 %	67,3 %	
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	1 532	1 370	11,8 %
Délai moyen de traitement avant intervention juridique (en jours)	74,8 j	70,5 j	
Délai moyen de traitement après intervention juridique (en jours)	472,9 j	478,9 j	
avant audience devant la CRT	452,2 j	457,1 j	
après audience devant la CRT	658,3 j	673,8 j	

* Commission des relations du travail.
** Rapport des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.

Cheminement du traitement d'une plainte pour pratique interdite

La Commission reçoit par écrit les plaintes pour pratique interdite. Si la plainte est considérée comme recevable, la Commission en avise l'employeur et offre aux parties le service de rapprochement des parties. Dans les cas de refus de l'une ou l'autre des parties ou lorsque le rapprochement des parties n'a pas donné lieu à une entente, la Commission avise par écrit la Commission des relations du travail et le plaignant de la poursuite dans le cheminement juridique. Dans les cas prévus par la loi, la Commission des normes du travail confie à un avocat de la Direction des affaires juridiques la représentation du salarié devant la Commission des relations du travail. Ce service est offert sans frais pour le salarié. La Commission des relations du travail peut accueillir ou rejeter la plainte du salarié. Dans le cas d'une décision favorable au salarié, elle peut ordonner à l'employeur :

- de réintégrer le salarié dans l'emploi qu'il occupait et de lui verser, à titre d'indemnité, l'équivalent du salaire et des autres avantages dont le salarié a été privé par le congédiement, la suspension ou le déplacement;
- [illegible] mesures [illegible] et de verser au salarié une indemnité, s'il y a lieu.

[illegible]

Le traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante

La Commission reçoit par écrit les plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante. Il s'agit de plaintes déposées par les salariés en vertu du recours prévu dans l'article 124 de la Loi sur les normes du travail, qui interdit de congédier sans une cause juste et suffisante un salarié qui a deux ans et plus de service continu.

Tableau 11

Volume de traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante

	2004-2005	2003-2004	Variation
Plaintes en traitement au début de l'exercice	2 408	1 949	23,6 %
Plaintes reçues au cours de l'exercice	4 600	4 597	0,1 %
Total des plaintes à traiter	7 008	6 546	7,1 %
Plaintes réglées au cours de l'exercice	4 525	4 138	9,4 %
avant intervention juridique	3 173	2 827	12,2 %
après intervention juridique	1 352	1 311	3,1 %
avant audience devant la CRT*	1 236	1 204	2,7 %
après audience devant la CRT	116	107	8,4 %
Taux de traitement**	64,6 %	63,2 %	
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	2 483	2 408	3,1 %
Délai moyen de traitement avant intervention juridique (en jours)	78,1 j	78,6 j	
Délai moyen de traitement après intervention juridique (en jours)	477,1 j	491,3 j	
– avant audience devant la CRT	455,8 j	463,6 j	
– après audience devant la CRT	704,0 j	602,8 j	

* Commission des relations du travail

** Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.

Cheminement du traitement d'une plainte pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante

Après le dépôt de la plainte, la Commission en vérifie d'abord la recevabilité. Si la plainte est recevable, la direction régionale visée la traite en offrant aux parties le service de rapprochement des parties. Le traitement se déroule de la même façon que dans le cas d'une plainte pour pratique interdite. Lorsque l'intervention de rapprochement des parties a été refusée ou qu'elle n'a pas donné lieu à une entente entre les parties, la Commission défère la plainte, à la demande du salarié, à la Commission des relations du travail. Le traitement de la plainte entre alors dans sa phase juridique. Dans les cas prévus par la loi, la Commission des normes du travail confie à un avocat de la Direction des affaires juridiques la représentation du salarié devant la Commission des relations du travail. Ce service est offert sans frais pour le salarié.

La Commission des relations du travail peut accueillir ou rejeter la plainte du salarié. Si elle accueille la plainte, elle peut :

- ordonner à l'employeur de réintégrer le salarié dans l'emploi qu'il occupait avant son congédiement et de lui rembourser les sommes perdues depuis ce congédiement;
- ordonner à l'employeur de payer une indemnité au salarié;
- rendre toute autre décision qui lui paraît juste et raisonnable.

Le traitement des plaintes pour harcèlement psychologique

La Commission des normes du travail peut recevoir, en vertu de l'article 123.6 de la loi, une plainte d'un salarié pour harcèlement psychologique. La loi prévoit également que le salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. Elle définit le harcèlement psychologique comme étant une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Par ailleurs, une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique.

Tableau 12

Données de traitement des plaintes pour harcèlement psychologique

	2004-2005 (1er juin 2004 au 31 mars 2005)
Plaintes en traitement au début de l'exercice	–
Plaintes reçues au cours de l'exercice	2 067
Total des plaintes à traiter	2 067
Plaintes réglées au cours de l'exercice	864
avant intervention juridique	863
après intervention juridique	1
Taux de traitement*	41,8 %
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	1 203
Délai moyen de traitement avant intervention juridique (en jours)	89,1
Délai moyen de traitement après intervention juridique (en jours)	106,0
avant audience devant la CRT**	106,0
après audience devant la CRT	–

* Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.
** Commission des relations du travail

Cheminement du traitement d'une plainte pour harcèlement psychologique

Sur réception de la plainte, la Commission s'assure, en premier lieu, que la plainte est recevable. Pour les plaintes admissibles jumelées à un recours à l'encontre d'une pratique interdite ou de congédiement fait sans une cause juste et suffisante, la Commission offre aux parties d'utiliser son service de rapprochement des parties. Dans les situations où l'offre de rapprochement des parties est refusée ou qu'elle ne donne pas les résultats escomptés et dans le cas de plainte unique de harcèlement, le dossier est transféré à l'équipe d'enquêteurs dédiée à la région. L'enquêteur entreprend une enquête en restant à l'affût des possibilités de règlement. La Commission peut aussi proposer une intervention de rapprochement des parties qui sera confiée au ministère du Travail. En l'absence d'un règlement, la plainte est déférée à la Commission des relations du travail, où un avocat de la Commission des normes du travail pourra représenter le salarié, sans frais. La Commission des relations du travail peut entreprendre une conciliation pour en arriver à un règlement. Si une audience est tenue devant la Commission des relations du travail, cette dernière peut rejeter ou accueillir la plainte du salarié. Si elle accueille la plainte, elle peut ordonner à l'employeur de :

- réintégrer le salarié au travail;
- payer au salarié une indemnité correspondant au salaire perdu, le cas échéant;
- verser au salarié des dommages et intérêts punitifs et moraux;
- verser au salarié une indemnité pour perte d'emploi;
- financer le soutien psychologique requis pour le salarié, pour une période jugée raisonnable;
- modifier le dossier disciplinaire du salarié.

Les activités de rapprochement des parties

Dans le cadre du traitement des plaintes pour pratique interdite, pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante et pour harcèlement psychologique, la Commission offre des services de rapprochement des parties dans le but d'en arriver à un règlement entre le salarié et l'employeur sans qu'il y ait de recours à une intervention juridique. Ces interventions comprennent notamment la médiation, la conciliation, la négociation sur intérêt ainsi que des rencontres entre les deux parties.

Tableau 13

Résultats des activités de rappro[illegible]

	2004-2005	2003-2004*
Rapprochements offerts	5 256	5 028
Rapprochements acceptés	4 461	4 133
Rapprochements effectués	4 461	4 133
avec entente	3 128	2 664
sans entente	1 333	1 469
Taux de règlement	70,1 %	64,5 %

[illegible]

Les demandes de révision

En vertu des articles 107 et 107.1 de la Loi sur les normes du travail, un salarié peut demander une révision de la décision de la Commission de refuser de poursuivre une enquête parce qu'elle estime que la plainte est frivole ou faite de mauvaise foi ou encore que la plainte n'est pas fondée. La décision de ne pas poursuivre peut alors être maintenue. Si la révision est accordée, la direction régionale visée reprend l'enquête.

Tableau 14

Demandes de révision

	2004-2005	2003-2004
Demandes en traitement au début de l'exercice	18	19
Demandes reçues au cours de l'exercice	227	177
Révision accordée	74	47
Révision refusée	155	131
Demandes réglées sans la nécessité d'une décision*	3	0
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	13	18

[illegible]

CHAPITRE 3

La capacité organisationnelle

Ce chapitre rend compte des résultats des activités de la Commission en rapport avec la gestion de ses ressources. L'information présentée traite du personnel, des ressources informationnelles, des ressources financières ainsi que des ressources matérielles.

Afin de soutenir de manière appropriée la réalisation de sa mission, la Commission doit compter sur une organisation dynamique et performante. C'est ainsi que son environnement interne doit être le plus possible caractérisé par une capacité d'adaptation au changement, par une expertise de qualité et une mobilisation de son personnel, ainsi que par des façons de faire axées sur la recherche de la performance et la gestion par résultats. L'utilisation des ressources doit également être en lien avec la mission, les orientations stratégiques et les priorités de l'organisation.

Le personnel

Les effectifs en poste

Au 31 mars 2005, le personnel de la Commission des normes du travail comptait 599 employés, dont 534 réguliers et 65 occasionnels. Ce volume au 31 mars 2004 était de 564 employés.

La professionnalisation des emplois

Le plan stratégique 2002-2005 de la Commission en matière de gestion du personnel contenait un certain nombre d'éléments pouvant influencer la gestion des ressources humaines dans les directions régionales, dont :

- l'approbation d'un nouveau plan de classification;
- la professionnalisation de certaines fonctions du service à la clientèle;
- le maintien de l'expertise en matière de surveillance dans certains secteurs;
- une responsabilisation accrue du personnel au service à la clientèle et l'accent mis sur la prévention.

Considérant la complexification de ses interventions, le niveau de compétence requis pour offrir un service de qualité à la clientèle et les modifications apportées aux processus de travail, la Commission s'est donné pour objectifs :

- d'implanter la nouvelle classification des emplois professionnels affectés aux services à la clientèle, soit les emplois de responsable du traitement des plaintes (auparavant chef d'équipe) et les inspecteurs médiateurs;
- de favoriser la progression de carrière à la Commission.

Depuis le 15 juillet 2004, ces deux emplois ont été réévalués. En novembre 2004, dans un souci d'équité et de transparence, la Commission a lancé un concours de promotion de responsable du traitement des plaintes, parallèlement aux processus de promotion sans concours pour les personnes dont les fonctions ont été enrichies. Les résultats ont été transmis aux employés en mars 2005. En ce qui a trait aux emplois d'inspecteurs médiateurs, le même type de processus a été entrepris à la fin du mois de mars 2005.

L'accès à l'égalité d'emploi et le plan d'embauche

En matière d'intégration des personnes issues des différents groupes qui composent la société québécoise, le gouvernement du Québec s'est donné des objectifs destinés à mieux refléter cette diversité au sein de sa fonction publique. Les programmes d'accès mis sur pied à cette fin ciblent les membres des communautés culturelles, autochtones et anglophones, les personnes handicapées ainsi que les femmes. Par ailleurs, le plan d'action gouvernemental sur le rajeunissement de la fonction publique québécoise s'est fixé un objectif pour l'embauche des jeunes.

L'embauche totale : portrait d'ensemble

Le portrait de l'embauche à la Commission pour l'exercice 2004-2005 s'établissait comme suit :

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants et stagiaires	Total
Nombre total de personnes embauchées	7	31	22	60

Les membres de communautés culturelles, anglophones et autochtones

La situation de l'embauche et de la représentativité à la Commission pour l'exercice 2004-2005 concernant les membres des communautés culturelles, les anglophones et les autochtones était la suivante :

Cible : un taux d'embauche de 25 % — **Résultat CNT : 26,7 %**

	Réguliers				Occasionnels			
	C. c.	Angl.	Aut.	Résultat global	C. c.	Angl.	Aut.	Résultat global
Nombre total de personnes embauchées	1	0	0	1 / 60	12	4	0	16 / 60
Pourcentage	1,7 %	0 %	0 %	1,7 %	20 %	6,7 %	0 %	26,7 %

Cible : un taux de représentativité de 9 % — **Résultat CNT : 5,2 %**

	Réguliers			
	C. c.	Angl.	Aut.	Résultat global
Représentativité en nombre	24	4	0	28 / 534
Pourcentage	4,5 %	0,7 %	0 %	5,2 %

Les personnes handicapées

La situation de l'embauche et de la représentativité des personnes handicapées à la Commission pour l'exercice 2004-2005 s'établissait comme suit :

Cible : un taux de représentativité de 2 % — **Résultat CNT : 1,3 %**

	Réguliers
Nombre de personnes embauchées	0
Représentativité en nombre	7 / 534
Pourcentage (représentativité)	1,3 %

Les femmes

La situation de la représentativité des femmes à la Commission pour l'exercice 2004-2005 s'établissait comme suit :

Résultat CNT : 62 %

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau
Représentativité en nombre	15 / 37	101 / 171	142 / 239	111 / 152
Pourcentage	40,5 %	59 %	59,4 %	73 %

Les personnes de moins de 35 ans

S'inscrivant dans le cadre du plan d'action sur le rajeunissement de la fonction publique québécoise, la Commission a favorisé au cours de l'année le recrutement de jeunes au sein de son personnel. Ainsi, parmi les personnes embauchées en 2004-2005, 75 % avaient moins de 35 ans, comparativement à 51,4 % en 2003-2004.

Cible : un taux d'embauche de 70 % — **Résultat CNT : 75 %**

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants et stagiaires
Nombre de personnes embauchées	5	19	21
Pourcentage	71,4 %	61,3 %	95,5 %

La modernisation de la Commission [illegible]

Les ressources informationnelles

Les investissements en gestion des ressources informationnelles

La Commission des normes du travail a réalisé en 2004-2005 des investissements en matière de ressources informationnelles de plus de 10,1 millions de dollars, dont 4,4 millions en dépenses récurrentes et 5,7 millions liés au développement des nouveaux systèmes.

Le repositionnement des systèmes de mission

La Commission a terminé en mars 2005 le déploiement de son nouveau système de gestion des interventions. Amorcé en 2001, ce projet a nécessité des efforts de plus de 100 personnes-années et des investissements de l'ordre de 17 millions de dollars, dont 5,5 millions pour l'exercice financier 2004-2005.

La Commission possède maintenant un système informatique qui répond adéquatement aux objectifs qu'elle s'est fixés :

- répondre aux exigences gouvernementales découlant de la modernisation de la gestion publique, qui sont de :
  - mieux servir la population;
  - rendre l'administration publique plus performante;
- soutenir adéquatement ses processus d'affaires et sa nouvelle organisation du travail grâce à un système :
  - plus convivial;
  - accessible à tous les intervenants aux dossiers;
  - fournissant instantanément tous les renseignements pour répondre aux demandes de la clientèle.

Reposant sur les technologies les plus récentes, cette réforme a doté la Commission de systèmes de mission qui, tout en correspondant mieux à ses objectifs présents, pourront évoluer facilement en fonction de ses besoins futurs, dont le déploiement de services en ligne à sa clientèle.

La sécurité de l'information

Dans le cadre des travaux prévus dans son plan d'action triennal 2003-2006, plusieurs interventions ont été réalisées en matière de sécurité de l'information numérique, et ce, conformément aux attentes et directives gouvernementales les régissant.

Tableau 15

Investissements en matière de ressources informationnelles en 2004-2005

	Dépenses récurrentes* (000 $)	Développements (000 $)
Rémunération	2 410,9	939,1
Acquisition de biens	589,1	124,6
Acquisition de services	1 419,6	4 622,8
Autres frais	32,4	–
Totaux	**4 451,0**	**5 686,5**

* Les dépenses récurrentes comprennent également l'amortissement.

Les plus importantes ont porté sur :

- la mise à jour de la politique concernant l'utilisation du courrier, d'un collecticiel et des services Internet ;
- la poursuite de la mise en œuvre du cadre de gestion de la sécurité de l'information numérique pour l'élaboration et l'implantation d'un ensemble de normes et procédures en la matière ;
- l'élaboration du plan de relève du nouveau système de mission ;
- le développement et la mise en place de mécanismes de sécurité portant sur la gestion des incidents et la gestion des configurations ;
- la tenue d'activités de sensibilisation à la nécessité de la sécurité informatique, notamment par l'intermédiaire du programme d'accueil des nouveaux employés.

Les ressources financières

La performance financière

Au cours de l'exercice 2004-2005, la Commission a dû faire d'importants efforts de contrôle de ses dépenses afin de respecter l'objectif budgétaire fixé par son conseil d'administration.

En effet, la direction et le conseil d'administration visent à mettre en place les ressources nécessaires à l'accomplissement des mandats de la Commission et à effectuer les investissements voulus pour maintenir la qualité des services offerts à la clientèle, et ce, tout en maintenant une situation financière qui tienne compte de la disponibilité des revenus de la Commission.

La Commission est un organisme, autre que budgétaire, compris dans le périmètre comptable du gouvernement québécois. Par conséquent, elle est tenue d'effectuer une planification financière quinquennale qu'elle transmet au ministre du Travail; elle produit ensuite les rapports de suivi exigés par les instances centrales.

Pour l'exercice 2004-2005, les dépenses de la Commission dépassent les revenus de 1,1 million de dollars. En baisse de 3,2 % par rapport à 2003-2004, les revenus ont atteint 49,5 millions de dollars, dont 46,5 millions provenant de la cotisation des employeurs. Les dépenses d'opérations de l'exercice totalisent 50,6 millions, en hausse de 0,9 million (1,7 %) par rapport à l'exercice précédent.

La Commission est tenue, en vertu de l'article 28.1 de la Loi sur les normes du travail, de contribuer au fonds de la Commission des relations du travail.

Tableau 16

Répartition des coûts de la mission par fonction

Fonctions	2004-2005 Coût (000 $)	2004-2005 Proportion (%)	2003-2004* Coût (000 $)	2003-2004* Proportion (%)
Information et aide-conseil sur les normes du travail fournies à la population	6 818	13.5	8 539	17.2
Interventions de la Commission au regard des plaintes des salariés	24 290	48.0	21 631	43.5
Représentation des salariés auprès de la CRT et remboursement des dépenses de celle-ci	9 731	19.2	8 819	17.7
Mise en œuvre du programme de surveillance de l'application de la loi et recommandation au ministre	1 564	3.1	1 910	3.9
Soutien administratif	8 210	16.2	8 923	17.9
Total	**50 603**	**100.0**	**49 731**	**100.0**

* Les montants pour 2003-2004 [illegible]

pour pourvoir aux dépenses encourues par celle-ci relativement aux recours exercés par des salariés à l'encontre d'une disposition de la Loi sur les normes du travail. Le décret 595-2004, du 16 juin 2004, fixe à 6 121 440 $ la contribution de la Commission des normes du travail au fonds de la Commission des relations du travail pour l'exercice terminé le 31 mars 2005.

Le tableau 16 indique que le cœur de la mission de la Commission, c'est-à-dire ses fonctions d'information et d'aide-conseil, de traitement des plaintes, de représentation des salariés auprès de la Commission des relations du travail, de surveillance de l'application de la loi et de recommandation au ministre, a représenté en 2004-2005 des dépenses totalisant 42,4 millions de dollars, soit 83,8 % des dépenses totales.

Le coût unitaire des services

En tant qu'organisme public, la Commission doit combiner sa préoccupation de centrer ses interventions sur sa mission et d'offrir des services de qualité à sa clientèle avec l'utilisation de ses ressources au meilleur coût. C'est dans cette perspective qu'elle a développé et qu'elle utilise un système de mesure du coût de ses services et activités.

Le tableau 17 présente le coût unitaire des principaux services de la Commission en 2004-2005 et 2003-2004. Le coût unitaire est établi pour chaque plainte ou intervention terminée à la Commission des normes du travail. Ce coût comprend l'ensemble des dépenses directes et indirectes, de même que la proportion des dépenses de soutien administratif liée à chacune des étapes du processus d'intervention. Par exemple, le calcul du coût unitaire du traitement d'une plainte pour congédiement sans cause juste et suffisante terminée après intervention juridique comprend les dépenses imputables à la réception de la plainte, au service de rapprochement des parties, à l'aide-conseil en matière juridique ainsi que, le cas échéant, à la représentation juridique du salarié auprès de la Commission des relations du travail et des instances juridiques.

Tableau 17

Coût unitaire des services rendus à la clientèle

Service	2004-2005		2003-2004*	
	Volume	Coût unitaire	Volume	Coût unitaire
Demandes de renseignements sur la loi				
Demandes de renseignements	525 759	10 $	566 339	11 $
Traitement des plaintes				
Enquête sur plainte pécuniaire **avant** intervention juridique*	17 404	743 $	17 034	752 $
Enquête sur plainte pécuniaire **après** intervention juridique*	4 572	1 481 $	5 030	1 459 $
Traitement d'une plainte pour pratique interdite (art. 122) **avant** intervention juridique	2 083	596 $	1 947	609 $
Traitement d'une plainte pour pratique interdite (art. 122) **après** intervention juridique	617	2 278 $	672	2 505 $
Traitement d'une plainte pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante (art. 124) **avant** intervention juridique	3 173	661 $	2 627	570 $
Traitement d'une plainte pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante (art. 124) **après** intervention juridique	1 352	2 762 $	1 531	3 394 $
Surveillance de l'application de la loi				
Interventions de surveillance de l'application de la loi	2 925	406 $	3 006	563 $

[illegible]

Le coût unitaire du traitement des plaintes pour pratique interdite et pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante après intervention juridique exclut la répartition de la contribution de la Commission des normes du travail au financement de la Commission des relations du travail.

Les données sur le coût unitaire lié au traitement des plaintes pour harcèlement psychologique seront publiées à compter de l'exercice 2005-2006, compte tenu que les coûts de démarrage et d'implantation de ce programme ne sont pas tous récurrents. De ce fait, ils ne reflètent pas ce que sera la situation réelle une fois l'implantation complétée.

Les ressources matérielles

Aménagement des aires de travail à l'aide de mobilier intégré

La Commission a poursuivi son programme d'aménagement des aires de travail de son personnel à l'aide de mobilier intégré. Ce mode d'aménagement est privilégié en raison des économies d'espace qu'il génère, ce qui permet à la Commission d'accueillir les ressources additionnelles dont elle a besoin pour s'acquitter des nouvelles responsabilités qui lui incombent tout en limitant les ajouts d'espaces locatifs.

Déménagement de la Direction régionale du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Afin de mieux servir la clientèle de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean, la Commission a procédé, en juin 2004, au déménagement des bureaux de sa direction régionale dans de nouveaux locaux situés à Jonquière.

CHAPITRE 4

Dossiers liés à des exigences gouvernementales

Le présent chapitre porte sur les résultats des activités de la Commission des normes du travail liées à certaines exigences gouvernementales en matière de reddition de comptes et touchant des domaines d'intervention ou dossiers particuliers. Ces éléments portent sur l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels, la politique linguistique et le plan de transformation des technologies de l'information, l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, le suivi des plans ainsi que l'allégement réglementaire pour les entreprises.

L'accès à l'information

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et aux règlements qui en découlent, de même qu'à la politique d'accès à l'information de la Commission, toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents dont dispose la Commission, sauf pour les exceptions prévues par la loi et ses règlements. Le droit d'accès est gratuit. Cependant, des frais pour la transcription, la reproduction ou la transmission peuvent être exigés de la personne à qui un tel accès est accordé.

Toute demande reçue par un employé ou par un représentant de la Commission doit être traitée avec célérité et dans le respect des droits de la personne qui sollicite un tel accès. La demande doit être transmise sans délai au secrétaire général de la Commission, qui est le responsable désigné en vertu de la loi.

Pour la période du 1er avril 2004 au 31 mars 2005, la Commission des normes du travail a reçu un total de 132 demandes d'accès à l'information.

La protection des renseignements personnels

La Commission accorde toujours une grande importance aux renseignements personnels qu'elle détient sur sa clientèle. Elle poursuit la mise en œuvre de mesures visant à respecter le plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels adopté le 12 mai 1999 par le Conseil des ministres.

Au cours des deux dernières années, des efforts importants ont été déployés relativement à la formation du personnel de la Commission qui est en relation directe avec la clientèle. Les inspecteurs-enquêteurs, avocats et secrétaires juridiques de la Commission ont reçu une formation portant sur la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Afin de préserver les efforts déjà consentis, un programme de sensibilisation destiné aux nouveaux employés a été mis sur pied au cours de l'année 2004-2005. Cette sensibilisation porte sur des aspects importants tels que la collecte, la consultation, la communication et la destruction des renseignements personnels. On mentionne également dans ce programme les politiques et procédures en matière d'accès et de protection des renseignements personnels en vigueur à la Commission.

Par ailleurs, en vue d'atteindre l'objectif stratégique visant à déterminer les opportunités du service en ligne et mettre en œuvre les services retenus, une fonction d'échange électronique de documents entre la Commission et sa clientèle a été retenue. Cette activité est en cours de développement. Ce nouveau service permettra à la clientèle de bénéficier d'avantages intéressants. Par contre, la technologie qui en découle représente des enjeux et défis de taille en matière de protection des renseignements personnels. Des efforts importants ont donc été faits pour garantir un haut niveau de sécurité et ainsi protéger les documents électroniques transmis par la clientèle.

La politique linguistique et le plan de francisation des technologies de l'information

Conformément à l'orientation gouvernementale en la matière, la Commission dispose depuis le mois de novembre 1999 d'une politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française.

Le contenu de cette politique est diffusé intégralement dans l'intranet de la Commission, sous la rubrique « Outils linguistiques ». Cette rubrique offre également un accès direct à plusieurs autres outils linguistiques et au site de l'Office québécois de la langue française.

Un aide-mémoire s'ajoute à ces outils pour faciliter la mise en œuvre de la politique linguistique dans les activités quotidiennes du personnel. Après avoir été mis à jour pour y ajouter des précisions nécessaires à son application, l'aide-mémoire a été édité et distribué à chacun des membres du personnel, devenant ainsi un outil de travail tangible et facile à consulter.

Un rappel des principales règles énoncées dans la politique linguistique a été présenté par les membres du comité permanent du français aux chefs d'équipe des directions régionales de la Commission pour que ceux-ci les diffusent à leur tour à leur personnel au cours d'une activité de formation continue.

Pour une onzième année, la Commission a souligné la Semaine du français, laquelle s'est déroulée du 11 au 21 mars 2005 sous le thème « Le français en toute simplicité ». Axées sur l'amélioration de la qualité du français, les activités offertes ont été pour le personnel une occasion de se sensibiliser à l'importance de bien parler et écrire notre langue et d'être informé sur les différents outils mis à sa disposition, notamment la politique linguistique de la Commission.

En outre, conformément à la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et pour la neuvième année, la Commission a présenté en septembre 2004 au Secrétariat du Conseil du trésor l'état de francisation de ses technologies de l'information lors du dépôt de son bilan annuel en matière de ressources informationnelles.

L'objectif de cette politique est l'utilisation généralisée du français dans les technologies de l'information. Tout comme l'an dernier, la Commission a atteint son objectif de francisation de ses postes de travail. Elle a ainsi notamment :

- accordé une attention spéciale au respect de sa politique en ce qui concerne les achats au moment d'acquérir du matériel électronique;
- assuré une utilisation maximale du français dans le développement de ses systèmes informatiques et de ses banques de données;
- utilisé les caractères accentués dans les communications électroniques avec les citoyens;
- formé et initié ses employés à des activités réalisées essentiellement en français, liées au domaine des technologies de l'information.

L'éthique et la déontologie des administrateurs publics

Conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, entré en vigueur le 1er septembre 1998, les membres du conseil d'administration de la Commission ont adopté au cours de l'exercice 1998-1999 le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail.

De plus, la Loi sur le ministère du Conseil exécutif oblige les organismes à rendre accessible au public leur code d'éthique et de déontologie et à le publier dans leur rapport annuel. Celui-ci doit faire état du nombre de cas traités et de leur suivi, des manquements constatés au cours de l'année par les instances disciplinaires, de leur décision et des sanctions imposées par l'autorité compétente ainsi que du nom des administrateurs révoqués ou suspendus pendant l'année.

La Commission rend accessible au public son code d'éthique et de déontologie à l'occasion de la publication de son rapport annuel (voir l'annexe 11). En ce qui a trait à l'état de situation sur la conformité avec les règles établies dans ce code, selon l'information disponible et à la connaissance des personnes visées, aucun manquement ni aucune irrégularité n'ont été constatés au cours du présent exercice.

La responsabilisation des personnes à l'égard des moyens repose également sur des valeurs qui constituent la base du code de conduite auquel le personnel peut se référer lorsqu'il est confronté à des dilemmes éthiques. C'est dans cet esprit que la Commission, en s'inspirant des normes d'éthique et de la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise adoptée par l'Assemblée nationale en novembre 2002, a mis de l'avant la promotion des valeurs suivantes dans le cadre de son plan stratégique 2004-2008 : le respect, l'équité et la compétence.

Par ailleurs, dans le cadre du plan d'action gouvernemental visant la consolidation de l'infrastructure de l'éthique au sein de l'administration publique, la Commission des normes du travail a entrepris une démarche de réflexion éthique au cours de l'année 2004-2005.

Un plan d'action comportant plusieurs étapes importantes et se prolongeant jusqu'en mars 2006 a été déposé. Ce plan comprend l'analyse de la culture de l'organisation, portant sur sa mission et les valeurs, ainsi que l'établissement d'un diagnostic éthique qui mise sur la contribution de son personnel. À la lumière des résultats obtenus, un programme de sensibilisation des gestionnaires et employés ainsi qu'une structure de décision et de suivi éthique adaptée au contexte de l'organisation seront élaborés.

La Commission est convaincue que cette démarche permettra aux employés, lorsque le cadre normatif ne permet pas de résoudre une situation imprévue, de s'appuyer sur les valeurs de la Commission afin de trouver la solution appropriée.

Bilan triennal 2001-2004 d'actualisation de la politique sur la santé des personnes

En prolongement de l'adoption par le gouvernement du Québec de la Politique sur la santé des personnes, la Commission, ainsi qu'il a été mentionné au chapitre un, a déposé auprès du Conseil du trésor son bilan triennal 2001-2004.

L'annexe 12 présente une synthèse des moyens mis en place pour actualiser cette politique. Il est également important de souligner que la Commission a fait de la qualité de vie au travail l'un des objectifs de son nouveau plan stratégique 2004-2008.

Engagements et réalisations en matière d'allègement réglementaire pour les entreprises

En août 2004, le gouvernement du Québec adoptait un plan d'action en matière d'allègement réglementaire et administratif. Afin d'assurer la mise en œuvre et l'actualisation de ce plan d'action, les ministères et organismes ont à produire un plan triennal d'allègement réglementaire pour les entreprises, mis à jour chaque année.

Bien que la Commission des normes du travail impose très peu de formalités administratives aux entreprises, elle demeure consciente de l'importance de simplifier ses formulaires ou toute autre exigence administrative.

Au mois d'octobre 2004, elle a transmis au secrétaire général et greffier du Conseil exécutif un état des mesures d'allègement réglementaire touchant en particulier les objectifs suivants :

- uniformiser les définitions de la masse salariale ;
- rendre accessible à l'ensemble des ministères et organismes un registre unique de renseignements d'identité et de changement d'adresse des entreprises ;
- faire des centres locaux de développement les premiers partenaires dans la diffusion d'information sur les services et programmes destinés aux nouveaux entrepreneurs.

La Commission souhaite collaborer pleinement avec les différents acteurs gouvernementaux afin de proposer de nouvelles avenues de simplification sur le plan administratif et réglementaire. À cet effet, elle collabore avec le ministère du Travail dans le respect de l'échéancier du plan d'action des mesures d'allègement réglementaire des organismes relevant de sa responsabilité.

Suivi des recommandations du vérificateur général du Québec et les états financiers

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Aucune recommandation du vérificateur général du Québec n'a été formulée à l'endroit de la Commission dans le cadre de ses récents rapports déposés à l'Assemblée nationale du Québec.

LES ÉTATS FINANCIERS

Table des matières

Page

Rapport de la direction 64

Rapport du vérificateur 65

États financiers

Revenus et dépenses et excédent 66

Bilan 67

Flux de trésorerie 68

Notes complémentaires 69

Rapport de la direction

Les états financiers de la Commission des normes du travail ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Commission reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le vérificateur, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Commission, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Jocelyn Girard
Président-directeur général par intérim

Andrée Blanchet
Directrice générale de l'administration

Québec, le 3 mai 2005

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Commission des normes du travail au 31 mars 2005 ainsi que l'état des revenus et dépenses et excédent ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Commission. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Commission au 31 mars 2005 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le Vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, CA

Québec, le 3 mai 2005

Revenus et dépenses et excédent

de l'exercice terminé le 31 mars 2005

	2005	2004
Revenus		
Cotisations des employeurs (note 3)	48 536 499 $	49 857 623 $
Intérêts sur placements	655 497	953 493
Autres (note 4)	293 608	316 933
	49 485 604	51 128 049
Dépenses		
Traitements et charges sociales	31 953 904	29 362 423
Honoraires	2 253 969	2 780 241
Frais de déplacement	1 364 573	1 261 738
Télécommunications et courrier	1 301 702	1 024 551
Publicité et information	632 527	1 479 416
Location de locaux, d'équipement et autres	3 416 777	2 358 303
Entretien	868 438	867 553
Fournitures	683 745	694 286
Frais bancaires	11 535	11 554
Amortissement des immobilisations	1 579 371	1 508 447
Perte nette sur l'aliénation d'immobilisations	11 552	5 470
Radiation de développement de système informatique	–	2 013 520
	44 078 093	44 357 502
Ententes avec le gouvernement du Québec (note 11)		
Frais de perception de Revenu Québec	402 888	410 701
Remboursement de dépenses de la Commission des relations du travail	6 121 440	4 952 800
	50 602 421	49 731 003
(Insuffisance) excédent des revenus sur les dépenses	(1 116 817)	1 397 046
Excédent au début	52 191 401	50 794 355
Excédent à la fin	51 074 584 $	52 191 401 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan

au 31 mars 2005

	2005	2004
Actif		
À court terme		
Encaisse	– $	233 566 $
Placements temporaires – au coût (note 5)	47 152 017	53 356 681
Débiteurs	126 041	455 933
Intérêts courus sur placements	67 189	79 162
	47 345 247	54 125 342
Immobilisations (note 6)	19 333 859	13 215 431
	66 679 106 $	67 340 773 $
Passif		
À court terme		
Chèques en circulation moins encaisse	32 943 $	– $
Fournisseurs et frais courus (note 7)	4 832 633	4 765 903
Réclamations perçues à remettre aux salariés (note 8)	162 553	354 765
Indemnités de vacances (note 9)	4 445 092	3 841 575
	9 473 221	8 962 243
Provision pour congés de maladie (note 9)	6 131 301	6 187 129
Excédent (note 10)	51 074 584	52 191 401
	66 679 106 $	67 340 773 $

Engagements (note 11)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour la Commission

Jacques Fortin
Membre du conseil d'administration et président du comité de vérification

Jocelyn Girard
Président-directeur général par intérim

Flux de trésorerie

de l'exercice terminé le 31 mars 2005

	2005	2004
Activités d'exploitation		
(Insuffisance) excédent des revenus sur les dépenses	(1 110 817) $	1 097 046 $
Ajustements pour :		
Amortissement des immobilisations	1 579 371	1 508 447
Perte nette sur l'aliénation d'immobilisations	11 552	5 470
Radiation de développement de système informatique	—	2 013 520
Variation de la provision pour congés de maladie	(59 638)	246 000
	416 278	5 170 533
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation :		
Variation des débiteurs	329 492	(284 807)
Diminution des intérêts courus sur placements	11 973	11 081
Augmentation des fournisseurs et frais courus	792 194	705 386
Variation des réclamations perçues à remettre aux salariés	(192 212)	176 665
Augmentation des indemnités de vacances	603 517	335 187
	1 545 964	946 712
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	1 962 642	6 117 245
Activités d'investissement		
Variation des placements temporaires	3 100 000	(9 300 000)
Acquisitions d'immobilisations	(8 435 315)	(6 719 057)
Produit de l'aliénation d'immobilisations	500	—
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	(5 334 815)	(16 019 057)
Diminution des espèces et quasi-espèces	(3 372 173)	(9 901 812)
Espèces et quasi-espèces au début	32 290 247	42 192 059
Espèces et quasi-espèces à la fin (note 12)	28 918 074 $	32 290 247 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires

au 31 mars 2005

1. Constitution et fonctions

La Commission des normes du travail, constituée par la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., chapitre N-1.1), est une personne morale au sens du Code civil et elle est investie des pouvoirs généraux d'une telle personne morale.

Son mandat consiste à surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail. Elle doit plus particulièrement informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail, surveiller l'application de ces normes et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre. Elle doit aussi recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la Loi et les règlements sur les normes du travail, et elle doit tenter d'amener les salariés et les employeurs à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la Loi et des règlements sur les normes du travail.

En vertu de l'article 984 de la Loi sur les impôts du Québec (L.R.Q., c. I-3) et de l'article 149 de la Loi de l'impôt sur le revenu du Canada (L.R.C., 1985, Chap. 1 (5e Suppl.)), la Commission n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu.

2. Conventions comptables

Les états financiers de la Commission ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Placements temporaires

Les placements sont comptabilisés au moindre du coût et de la valeur marchande.

Espèces et quasi-espèces

La politique de la Commission consiste à présenter, dans les espèces et les quasi-espèces, les espèces en caisse, les soldes bancaires et les placements temporaires dont l'échéance n'excède pas trois mois du moment de l'acquisition ainsi que les chèques en circulation moins l'encaisse.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées à leur coût d'acquisition. Elles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire aux taux suivants :

	Taux
Équipement	20 %
Mobilier	20 %
Matériel roulant	33 1/3 %
Améliorations locatives	20 %
Matériel informatique et logiciels	33 1/3 %
Systèmes informatiques	10 et 20 %

Cotisations des employeurs

Les revenus de cotisations des employeurs sont perçus par Revenu Québec. Ces revenus, déterminés conjointement avec Revenu Québec, sont comptabilisés en fonction d'une estimation basée sur la masse salariale des années antérieures. La Commission ajuste à la lumière des réclamations et, le cas échéant, les ajustements sont portés aux résultats de l'exercice au cours duquel ils sont connus.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que la Commission ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

3. Cotisations des employeurs

	2005	2004
Revenus estimés pour l'exercice	49 830 094 $	49 916 702 $
(Diminution) augmentation des revenus afférents à des exercices antérieurs :		
Exercice 2004	(1 125 912)	—
Exercice 2003	(213 707)	(938 428)
Exercice 2002	51 724	(74 617)
Exercice 2001	1 479	48 093
Exercice 2000	(1 155)	495 322
Autres exercices	(6 024)	410 551
	(1 293 595)	(59 079)
	48 536 499 $	49 857 623 $
Taux de croissance appliqué à la masse salariale de l'année civile précédente pour établir les revenus de l'exercice	[illegible] %	4,47 %
Masse salariale assujettie de l'année civile précédente utilisée pour estimer les revenus de l'exercice (en millions de dollars)	62 288	62 396

4. Autres revenus

	2005	2004
Réclamations perçues pour des salariés non retracés	25 693 $	[illegible] $
Ventes de publications	3 509	3 124
Récupération de frais judiciaires	263 400	200 288
Séminaires aux employeurs	—	61 805
Divers	446	558
	[illegible] $	[illegible] $

5. Placements temporaires

	2005	2004
Dépôts à terme	26 150 000 $	32 750 000 $
Billets à escompte	4 628 607	4 975 000
Acceptations bancaires	16 373 410	15 631 681
	47 152 017 $	53 356 681 $

Les taux d'intérêts fixes varient de 2,54 % à 2,81 % (2,10 % à 2,40 % en 2004). Ces placements viennent à échéance au cours du prochain exercice.

6. Immobilisations

	2005			2004
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Équipement	1 669 967 $	1 111 254 $	558 713 $	714 255 $
Mobilier	1 736 444	612 096	1 124 348	565 852
Matériel roulant	26 472	16 227	10 245	16 736
Améliorations locatives	4 813 810	3 268 362	1 545 448	1 189 888
Matériel informatique et logiciels	7 586 796	6 978 290	608 506	984 322
Systèmes informatiques	15 935 477	448 878	15 486 599	10 244 398
	31 768 966 $	12 435 107 $	19 333 859 $	13 215 431 $

Des immobilisations classées sous la rubrique « Systèmes informatiques » au montant de 14 851 739 $ (2004 : 9 486 584 $) n'ont pas été amorties, en date de fin d'exercice les travaux de développement étaient terminés, mais le système informatique n'était pas encore opérationnel.

7. Fournisseurs et frais courus

Le 17 janvier 2005, le gouvernement a conclu une entente de principe avec l'Association des juristes de l'État concernant les principales modalités de leur rémunération. Un montant de 1 272 927 $ pour la rétroactivité salariale des juristes de la Commission est inclus aux fournisseurs et frais courus au 31 mars 2005 (2004 : 147 356 $).

8. Réclamations perçues à remettre aux salariés

	2005	2004
À remettre au début de l'exercice	354 768 $	175 300 $
Réclamations perçues des employeurs	2 478 526	[illegible]
	2 833 294	[illegible]
Réclamations versées aux salariés	2 645 060	[illegible]
Virement aux revenus de réclamations perçues pour des salariés non retracés	25 680	20 982
	2 670 740	[illegible]
À remettre à la fin de l'exercice	162 554 $	354 768 $

9. Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Commission imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 1 009 612 $ (2004 : 962 730 $). Les obligations de la Commission envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour congés de maladie et indemnités de vacances

	2005		2004	
	Congés de maladie	Indemnités de vacances	Congés de maladie	Indemnités de vacances
Solde au début	6 167 129 $	3 841 575 $	5 941 979 $	3 520 368 $
Charge de l'exercice	619 480	3 239 734	1 306 087	2 861 794
Prestations versées au cours de l'exercice	(675 308)	(2 636 297)	(1 080 937)	(2 540 587)
Solde à la fin	6 111 301 $	4 445 012 $	6 167 129 $	3 841 575 $

10. Excédent

La Commission encaisse environ 56 p. cent de ses revenus au cours du dernier mois de son exercice financier. Elle finance ses opérations, entre autres, à même son excédent représenté essentiellement par des placements temporaires. Ainsi, l'excédent de 51 074 584 $ au 31 mars 2005 permettra de financer environ 52 p. cent des dépenses de fonctionnement et des acquisitions d'immobilisations prévues pour les onze premiers mois du prochain exercice.

11. Engagements

En vertu de l'article 6.1 de la Loi sur les normes du travail, la Commission a conclu une entente avec Revenu Québec. Cette entente, expirée le 31 décembre 2000 et renouvelable pour une durée de cinq années, prévoit la perception des cotisations des employeurs par Revenu Québec en échange des frais de perception indexés annuellement selon l'indice des prix à la consommation. Pour l'exercice 2006, des négociations sont présentement en cours entre les deux parties afin de déterminer les modalités de la prochaine entente. Les frais de perception imputés aux résultats s'élèvent à 402 588 $ pour l'exercice 2005 (2004 : 400 791 $).

Selon l'article 26.1 de la Loi sur les normes du travail, la Commission contribue au fonds de la Commission des relations du travail pour pourvoir aux dépenses engagées relativement aux dispositions de cette loi concernant les recours à l'encontre d'une pratique interdite et à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante. Le montant de la contribution de la Commission des normes du travail est déterminé par le gouvernement, après consultation de la Commission par le ministre. Ainsi, le montant de la contribution a été fixé à 6 121 440 $ pour l'exercice 2005 (2004 : 4 552 890 $). Le montant de la contribution pour l'exercice 2006 n'est pas encore déterminé; toutefois, la contribution se situera à 48 % (2005 : 48,8 %) des coûts de la Commission des relations du travail, excluant certaines dépenses spécifiques de la Commission.

12. Espèces et quasi-espèces

	2005	2004
Chèques en circulation moins encaisse	(32 943) $	– $
Encaisse	–	233 566
Placements temporaires	28 952 017	32 056 681
	28 919 074 $	32 290 247 $

13. Instruments financiers

La juste valeur des instruments financiers à court terme est équivalente à leur valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

14. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et qui sont mesurées à la valeur d'échange, la Commission est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Commission n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

15. Éventualité

Les conventions collectives des employés du secteur public sont arrivées à échéance le 30 juin 2003. Le 15 juin 2004, le gouvernement a rendu public le cadre budgétaire de sa politique de rémunération qui limite le financement de la rémunération dans l'ensemble des secteurs public et parapublic à 12,6 % sur une période de six ans, soit du 1er avril 2004 au 31 mars 2010. Ce cadre budgétaire couvre le renouvellement des ententes avec les employés syndiqués, les cadres et les professionnels de la santé ainsi que le dossier de l'équité salariale. Le gouvernement est présentement en négociations avec les différentes associations d'employés de la fonction publique de sorte que l'impact monétaire demeure indéterminé pour la Commission. Si les dispositions des nouvelles conventions collectives prévoyaient des mesures de rétroactivité salariale, les montants concernés seront imputés aux résultats de l'exercice au cours duquel ils seront estimables et probables.

Annexe 1

Déclaration de services aux citoyens

Voici les engagements de la Commission des normes du travail quant à la nature, à l'accessibilité et à la qualité des services que vous êtes en droit de recevoir de notre personnel. Ces engagements représentent les objectifs que nous voulons atteindre et dont nous rendrons compte publiquement.

Notre mission et nos services

La Commission des normes du travail surveille la mise en œuvre et l'application des normes du travail au Québec.

Pour réaliser notre mission, nous offrons gratuitement à la population les services suivants :

- nous répondons aux demandes de renseignements;
- nous réalisons des activités d'information et de sensibilisation;
- nous menons des opérations de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale;
- nous faisons enquête à la suite du dépôt d'une plainte;
- nous établissons le montant de la réclamation et en demandons le règlement;
- nous intentons des poursuites devant les tribunaux civils pour le compte des salariés;
- nous offrons un service de médiation aux salariés et aux employeurs à la suite du dépôt d'une plainte pour pratique interdite ou pour un congédiement fait sans une cause juste et suffisante;
- nous représentons les salariés devant les tribunaux et la Commission des relations du travail.

Nous jouons également un rôle de conseil auprès des employeurs; nous leur proposons en outre un programme de partenariat ainsi que des séminaires sur l'application de la Loi sur les normes du travail.

Pour servir l'ensemble de la population du Québec, la Commission est présente dans 14 régions administratives. Elle offre également un service centralisé de renseignements téléphoniques.

Nos engagements

Si vous communiquez avec nous

Que vous soyez salarié ou employeur, nous nous engageons à :

- favoriser dans tous nos échanges une relation basée sur la courtoisie et l'écoute;
- traiter votre demande avec équité et rapidité, dans le respect de vos droits et de vos obligations respectifs;
- fournir une information claire et uniforme.

Nous nous engageons auprès de vous, salarié, à vous informer sur le contenu des normes du travail et à vous soutenir dans l'exercice de vos droits.

Nous nous engageons auprès de vous, employeur, à vous informer sur le contenu des normes du travail et à vous soutenir dans l'exécution de vos obligations en matière d'application de la loi.

De plus, nous nous engageons à :

- répondre à vos appels téléphoniques dans un délai moyen de 45 secondes sans toutefois excéder deux minutes lorsque vous appelez notre Service de renseignements, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h;
- vous donner accès, 24 heures par jour et sept jours par semaine, à nos capsules d'information sur la loi par l'entremise de notre système électronique de renseignements téléphoniques.

- vous accueillir dès votre arrivée dans nos directions régionales et vous recevoir dans un délai de 15 minutes, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. S'il nous est impossible de vous recevoir à l'intérieur de ce délai, vous en serez aussitôt informé. Notez toutefois que nos bureaux de la Côte-Nord ainsi que de l'Abitibi–Témiscamingue et du Nord-du-Québec sont ouverts de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi;
- communiquer avec vous dans un délai de cinq jours ouvrables à la suite de la réception de votre demande de service envoyée par courrier;
- communiquer avec vous dans un délai d'un jour ouvrable après réception de votre demande de service acheminée par courrier électronique;
- maintenir à jour l'information diffusée dans notre site Internet et la rendre facilement accessible.

Si vous êtes salarié et que vous déposez une plainte

Au moment de la formulation de votre plainte

Nous nous engageons à vous expliquer chacune des étapes du traitement de votre plainte, soit :

- immédiatement, lorsque vous formulez votre plainte en personne ou par téléphone;
- au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant sa réception par la poste, par courrier électronique ou par télécopieur.

Nous vous remettrons ou transmettrons un dépliant qui décrit les étapes du traitement de votre plainte.

Après le dépôt de votre plainte

Nous visons à traiter votre plainte dans un délai moyen de 60 jours, sauf si votre employeur a fait faillite ou s'il est introuvable.

Lorsque des procédures légales ou pénales sont entreprises, nous nous engageons à communiquer avec vous pour vous informer des principales étapes du traitement de votre dossier.

Lorsque vous communiquez avec nous pour obtenir de l'information concernant le cheminement de votre plainte, nous nous engageons à vous donner une réponse dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Si vous êtes en désaccord avec une décision de la Commission, vous avez un droit de révision. La Commission s'engage à rendre une décision dans les 30 jours suivant la réception de votre demande de révision.

Votre collaboration est essentielle

Afin que nous puissions traiter efficacement votre demande, votre collaboration est essentielle. Ainsi, nous pouvons vous demander de nous transmettre de l'information complémentaire ou des pièces justificatives.

Il est très important que vous :

- donniez suite rapidement à notre demande d'information;
- nous communiquiez vos coordonnées exactes et complètes pour que nous soyons en mesure de vous joindre facilement;
- nous avisiez de tout changement de situation.

Un dossier incomplet ou nécessitant des vérifications supplémentaires peut nous empêcher de toujours respecter nos engagements.

Si vous êtes employeur et qu'une plainte vous concerne

Nous nous engageons à :

- vous informer des services auxquels vous avez droit dès que nous vous avisons du dépôt de la plainte;
- vous informer des recours possibles;
- vous fournir toute l'information relative à l'application de la loi.

Confidentialité des renseignements

Lors du traitement d'une plainte, nous nous engageons à :

- limiter l'utilisation des renseignements qui nous sont fournis dans le respect des lois;
- assurer la confidentialité des renseignements personnels vous concernant conformément aux dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Si vous n'êtes pas satisfait de nos services

La Commission des normes du travail fait des efforts soutenus pour répondre à vos besoins. Néanmoins, certaines situations peuvent provoquer de l'insatisfaction.

Si vous avez un motif d'insatisfaction à exprimer ou des commentaires à formuler au sujet de la qualité de nos services, nous vous invitons à faire part de vos observations au Service des relations avec la clientèle.

Service des relations avec la clientèle
Commission des normes du travail
Hall Est, 7e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1

Tél. : (418) 525-2151 • 1 888 706-9186 (sans frais)

La Commission des normes du travail s'engage à communiquer avec vous dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Évaluation de nos engagements

La Commission des normes du travail effectue un suivi de l'atteinte de ses engagements et rend compte des résultats obtenus dans son rapport annuel.

Cette déclaration de services s'inscrit dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des services. Ainsi, la Commission modifiera ses engagements en fonction de l'évolution des besoins, des attentes et du degré de satisfaction de la clientèle.

Annexe 2

Résultats du sondage auprès des salariés ayant déposé une plainte auprès de la Commission sur le respect de certains aspects de la Déclaration de services aux citoyens

Population cible	Les salariés qui ont porté plainte à la Commission en vertu de la Loi sur les normes du travail et dont les dossiers étaient encore en traitement.
Aspects méthodologiques	Entrevues téléphoniques réalisées en février 2004 et février 2005. Nombre de répondants : 800 pour chacune des années.

Éléments généraux de la déclaration de services	Taux de satisfaction	
	2005	2004
• Accessibilité du personnel	90 %	92 %
• Clarté des informations	89 %	93 %
• Cohérence des informations	90 %	92 %
• Délai de traitement du dossier	68 %	77 %
• Résultat final	74 %	79 %
• Information sur les services, la loi, les droits, etc.	87 %	87 %
	2005	2004
• Explication au salarié des étapes du traitement de son dossier au moment du dépôt de sa plainte	59 %	58 %
• Explication au salarié des étapes du traitement de son dossier à l'étape des procédures judiciaires	92 %	84 %
• Information sur l'état d'avancement de son dossier donnée au salarié dans les deux jours suivant sa demande	73 %	82 %
– Niveau de satisfaction par rapport à l'information transmise (Pourcentage de répondants très satisfaits et satisfaits)	87 %	89 %

Principales suggestions pour améliorer la qualité des services (sondage de février 2005)	Fréquence
Répondants dont la plainte était en traitement à la direction régionale :	
• Réduire les délais de traitement du dossier	24 %
• Mieux informer sur l'état d'avancement du dossier	8 %
• Plus de personnel	9 %
• Personnel plus accessible	7 %
Répondants dont la plainte était en traitement à la Direction des affaires juridiques :	
• Réduire les délais de traitement du dossier	28 %
• Mieux informer sur les étapes, délais, fonctionnement, etc.	8 %
• Donner des explications plus claires, mieux vulgarisées	6 %
• Mieux informer sur l'état d'avancement du dossier	6 %

Annexe 3

Répartition géographique des plaintes reçues, selon le type de plainte

Régions	Plainte pécuniaire	Pratique interdite	Congédiement fait sans une cause juste et suffisante	Harcèlement psychologique	Total
Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	420	79	149	61	709
Chaudière-Appalaches	815	137	249	69	1 270
Lanaudière	1 018	201	282	114	1 615
Laurentides	1 348	242	313	129	2 032
Saguenay–Lac-Saint-Jean	703	103	183	79	1 068
Capitale-Nationale	1 882	274	396	193	2 745
Mauricie–Centre-du-Québec	981	200	276	149	1 606
Estrie	950	118	164	79	1 311
Montréal	5 406	841	1 259	588	8 094
Montérégie	2 242	503	674	326	3 745
Laval	869	141	261	113	1 384
Service des faillites (Montréal)*	728	0	0	0	728
Service des normes sectorielles	577	36	115	24	752
Outaouais	786	110	143	86	1 125
Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec	324	41	64	30	459
Côte-Nord	212	36	72	27	347
Total 2004-2005	**19 261**	**3 062**	**4 600**	**2 067**	**28 990**
Total 2003-2004**	21 489	2 939	4 597	n/a	29 025